

# ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

## VAN DER HOFF ICT

### DEEL A: ALGEMENE BEPALINGEN

#### Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en alle daaruit volgende handelingen tussen Van der Hoff ICT en u, de klant. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing als Van der Hoff ICT producten/diensten van derden koopt/afneemt en deze aan u levert.
2. Uw voorwaarden gelden uitdrukkelijk niet.
3. Wanneer een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan blijven de overige bepalingen wel geldig. U moet instemmen met nieuwe bepalingen. Deze zullen zoveel mogelijk met de oude nietige of vernietigde bepalingen overeenkomen.
4. De bepalingen uit de overeenkomst gaan voor als deze strijdig zijn met de bepalingen uit deze algemene voorwaarden.
5. Met 'schriftelijk' wordt in deze algemene voorwaarden ook per e-mail bedoeld.

#### Artikel 1. Wanneer is er een overeenkomst?

1. Alle aanbiedingen van Van der Hoff ICT zijn vrijblijvend en gelden 14 dagen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. De aanbieding is gebaseerd op de door u verstrekte informatie. Als blijkt dat deze informatie onjuist is, mag Van der Hoff ICT de aanbieding aanpassen en komen de kosten voor uw rekening.
2. Wanneer u een offerte van Van der Hoff ICT ontvangt moet u deze binnen 14 dagen na ontvangst ondertekenen en terugsturen aan Van der Hoff ICT. De overeenkomst komt tot stand door ontvangst van de getekende offerte of doordat feitelijk wordt begonnen met de werkzaamheden door Van der Hoff ICT.
3. Alle verstrekte informatie en/of specificaties, opgenomen in de aanbieding, zijn bij benadering en slechts bindend voor Van der Hoff ICT, indien schriftelijk anders overeengekomen.
4. Als een wijziging van de overeenkomst leidt tot hogere kosten, mag Van der Hoff ICT dit doorberekenen aan u.
5. U kunt geen rechten ontleen aan eerdere door Van der Hoff ICT gedane aanbiedingen of reclamemateriaal.

#### Artikel 2. Hoe gaat de levering in zijn werk?

1. Van der Hoff ICT zal iedere prestatie leveren zoals schriftelijk is overeengekomen en Van der Hoff ICT mag hiervoor gebruik maken van derden.
2. Van der Hoff ICT spant zich in voor de in de door hem genoemde (leverings-)termijn en/of (oplever) data in acht te nemen. De afgesproken levertermijn en/of (oplever)data is geen fatale termijn. De levertermijn gaat in op het moment dat de overeenkomst tot stand komt, mits alle benodigde gegevens zijn ontvangen en eventueel gewenste betalingszekerheid is gegeven.

3. Indien Van der Hoff ICT producten levert, dan worden deze door Van der Hoff ICT bij u afgeleverd op het door u doorgegeven adres. U moet ervoor zorgen, dat de opslagplaatsen waar Van der Hoff ICT de producten moet afleveren, onbelemmerd en zonder risico's bereikbaar zijn. Van der Hoff ICT levert de producten maximaal op de eerste verdieping indien er geen lift aanwezig is of wanneer het product niet in de lift past. Displays groter dan 55 inch en producten zwaarder dan 25 kg worden niet door Van der Hoff ICT geleverd op locatie. Dit wordt voorafgaand aan u gecommuniceerd. Het vervoer van deze producten is uw eigen verantwoordelijkheid. Indien u gebruik wilt maken van dropshipment worden de kosten voor het vervoer van deze producten aan u doorbelast.
4. U bent verplicht om de diensten van, Van der Hoff ICT af te nemen op het moment dat Van der Hoff ICT de diensten bij u aanbiedt. Indien u de afname van de diensten weigert mag Van der Hoff ICT de overeenkomst ontbinden. De door Van der Hoff ICT gemaakte kosten en de eventuele schade, waaronder inkomstenderving, die in dit geval voor Van der Hoff ICT ontstaan, worden bij u in rekening gebracht dan wel op u verhaald.
5. Wanneer Van der Hoff ICT producten levert, moet u de producten afnemen op het moment dat ze bij u worden bezorgd. Als u de afname weigert of onvoldoende informatie verstrekt die noodzakelijk is voor de levering, dan zullen de producten voor uw risico worden opgeslagen door Van der Hoff ICT. U bent de aanvullende kosten, waaronder in ieder geval de opslagkosten, verschuldigd.
6. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder gebruikersnamen en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op u op het moment waarop deze in uw feitelijke macht of die van uw hulpverleners komen.

### **Artikel 3. Wat kunt u van Van der Hoff ICT verwachten?**

1. Van der Hoff ICT zal haar werkzaamheden naar haar beste kennis, ervaring en wetenschap, zorgvuldig uitvoeren. Van der Hoff ICT zal uw belangen naar beste kunnen behartigen. Van der Hoff ICT heeft een inspanningsverplichting.
2. Van der Hoff ICT zal u op de hoogte houden van de uitvoering van de werkzaamheden wanneer u hierom vraagt. Als u hierom vraagt, wordt alle informatie over de voortgang aan u verstrekt.

### **Artikel 4. Storingen**

1. Indien u een storing constateert, dient u dit onmiddellijk te melden bij Van der Hoff ICT. Na melding van een storing zal Van der Hoff ICT, indien nodig, die maatregelen nemen die leiden dan wel mogelijksterwijs kunnen leiden tot herstel.
2. Van der Hoff ICT is gerechtigd de kosten verbonden aan de opheffing van storingen bij u in rekening te brengen, indien de storingen te wijten zijn aan:
  - a. Ondeskundig bediening van de apparatuur en/of gebruikersfouten, dan wel het gevolg zijn van het inbrengen en/of gebruiken van daarvoor ongeschikte onderdelen, onderhoud- en/of verbruiksmiddelen.
  - b. Ingrepen of wijzigingen aan de apparatuur, verricht of aangebracht door een ander dan Van der Hoff ICT.
  - c. Fouten in programmatuur en bestanden.
  - d. Van buiten komend onheil, vallend buiten de risicosfeer van Van der Hoff ICT, zoals netstoringen, diefstal, (moedwillige) beschadigingen, waterschade, brandschade, bliksemschade, etc. alsmede het vallen, breken en stoten van apparatuur.
  - e. Het niet aangesloten zijn van gearde apparatuur op een gearde wandcontactdoos.

## Artikel 5. Wat zijn uw verplichtingen?

1. U moet alle gegevens, die Van der Hoff ICT nodig heeft om haar werkzaamheden goed uit te kunnen voeren, op tijd en volledig aan Van der Hoff ICT overhandigen. U bent ervoor verantwoordelijk dat deze gegevens juist zijn.
2. U bent verplicht om de uitgevoerde werkzaamheden direct na uitvoering te keuren en te controleren. Eventuele bezwaren, gebreken of defecten moeten onmiddellijk (binnen twee dagen) schriftelijk aan Van der Hoff ICT gemeld worden. Zonder deze melding worden de betreffende werkzaamheden geacht te zijn uitgevoerd zonder gebreken en wordt ervan uitgegaan dat Van der Hoff ICT conform de overeenkomst heeft gehandeld.
3. Wanneer Van der Hoff ICT producten bij u levert, bent u verplicht om de geleverde producten direct na ontvangst te keuren en te controleren. Eventuele bezwaren, gebreken of defecten moeten onmiddellijk (binnen 2 dagen, nadat u het heeft ontdekt) schriftelijk aan Van der Hoff ICT worden gemeld. Zonder deze melding worden de betreffende producten geacht te zijn geleverd zonder beschadiging, defecten of gebreken en wordt ervan uitgegaan dat Van der Hoff ICT conform de overeenkomst heeft geleverd.
4. Klachten met betrekking tot niet direct zichtbare gebreken en/of defecten dienen direct (binnen twee dagen) na constatering schriftelijk te worden gemeld aan Van der Hoff ICT.
5. Het melden van een klacht schort uw betalingsverplichting niet op.
6. Als door Van der Hoff ICT een analyse op basis van uw gegevens is gemaakt, dan bent u verplicht om de inhoud hiervan goed tot u te nemen. Als er sprake is van een onjuistheid van of tekortkoming in de analyse, die door u had kunnen worden opgemerkt, dan moet u Van der Hoff ICT hiervan binnen twee weken na ontvangst van de analyse, op de hoogte stellen.
7. Analyses die door Van der Hoff ICT zijn gegeven mogen niet voor een ander doel worden gebruikt dan waarvoor ze zijn opgesteld en verstrekt.
8. U moet ervoor zorgen dat:
  - a. Van der Hoff ICT op de vooraf bekendgemaakte (werk)tijden toegang krijgt tot de plaats(en) waar de werkzaamheden worden verricht;
  - b. Indien de dienstverlening aan Van der Hoff ICT op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van uw gegevens omvat, zal Van der Hoff ICT met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per maand, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde uw gegevens. Van der Hoff ICT zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Van der Hoff ICT gebruikelijke termijn. Van der Hoff ICT zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren;
  - c. Van der Hoff ICT over dusdanige rechten op het computersysteem beschikt, dat alle software instellingen kunnen worden gedaan via de communicatie apparatuur (beheerders);
  - d. De programmatuur, software en apparatuur op juiste wijze gebruikt worden;
  - e. Er een mogelijkheid is om storingen op afstand te kunnen oplossen door Van der Hoff ICT, door een VPN verbinding met daarbij een interne of externe ISDN modem/ADSL verbinding;
  - f. Van der Hoff ICT tijdig kan beschikken over de eventueel benodigde gegevens en licenties. U overlegt hierover met Van der Hoff ICT als dat nodig is;
  - g. U en uw medewerkers alle aanwijzingen van Van der Hoff ICT opvolgen met betrekking tot, maar niet beperkt tot, clouddiensten en beveiliging;
  - h. Systemen en infrastructuur adequaat beveiligd zijn en dat te allen tijd een antivirus programma in werking is;
  - i. Van der Hoff ICT binnen een redelijke termijn voor de datum waarop volgens de overeenkomst de werkzaamheden een aanvang zouden nemen wordt gewaarschuwd, indien Van der Hoff ICT de werkzaamheden niet op het afgesproken tijdstip kan verrichten.
9. Indien u niet of niet tijdig aan voornoemde verplichtingen voldoet, is Van der Hoff ICT gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat u wel aan uw verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging, dan wel de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden zijn voor rekening van u.

## **Artikel 6. Wat zijn de kosten van de producten en dienstverlening van Van der Hoff ICT?**

1. In de offerte zijn de door u te betalen kosten in euro's vastgelegd.
2. Alle kosten zijn exclusief btw. Ook andere door de overheid opgelegde heffingen, transport- en afleveringskosten, reis- en verblijfkosten in het buitenland, gebruik van bijzondere installaties zijn niet inbegrepen.
3. Aan een door Van der Hoff ICT afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door u geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door u aan Van der Hoff ICT kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Van der Hoff ICT te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
4. Met betrekking tot de door Van der Hoff ICT verrichte prestaties en de daarvoor door u verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Van der Hoff ICT volledig bewijs op, onverminderd het recht van u tot het leveren van tegenbewijs.
5. Van der Hoff ICT heeft het recht om in de contractperiode de prijs te wijzigen in verband met prijsontwikkelingen. Hieronder wordt onder meer verstaan: wijzigingen in belastingen, heffingen, lonen, sociale lasten, valutakoersen, energieprijzen of andere omstandigheden die een verhoging van de kosten voor Van der Hoff ICT met zich meebrengen. Wijzigingen gaan binnen één maand na aankondiging daarvan in. Bent u het niet eens met wijziging van de kosten? Dan kunt u binnen acht dagen na de aankondiging van de wijziging, de overeenkomst met Van der Hoff ICT schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de betreffende wijziging ingaat.
6. Wanneer u nog niet aan al uw (betalings)verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan, mag Van der Hoff ICT haar verplichtingen uitstellen totdat u aan al uw (betalings)verplichtingen heeft voldaan.
7. U aanvaardt dat de hoogte van de kosten van de overeenkomst kan worden beïnvloed wanneer partijen besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze en/of omvang ongeacht welke partij hiervoor de aanleiding heeft gegeven. Kosten voor extra werkzaamheden/producten zullen mondeling worden besproken en apart aan u in rekening gebracht.

## **Artikel 7. Hoe betaalt u voor de producten en dienstverlening van Van der Hoff ICT?**

1. Van der Hoff ICT verstuurt rechtstreeks een factuur aan u, deze moet u binnen 14 dagen na de factuurdatum voldoen, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
2. Van der Hoff ICT is gerechtigd bij aangaan van een overeenkomst een aanbetaling te vragen.
3. Voor professionele partijen geldt dat wanneer u niet betaalt binnen de afgesproken termijn, u direct in verzuim verkeert en na de vervaldag van de factuur, rente verschuldigd bent. Deze rente zal gelijk zijn aan de wettelijke handelsrente. Ook moet u dan alle (buiten)gerechtelijke incassokosten van Van der Hoff ICT betalen. Deze kosten bedragen in ieder geval 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,00.
4. Voor consumenten geldt dat wanneer u niet betaalt binnen de afgesproken termijn, u in verzuim verkeert nadat u door Van der Hoff ICT bent geweest op de te late betaling en u nogmaals een termijn van 14 dagen heeft gekregen om te betalen. Heeft u dan nog niet betaald, dan bent u wettelijke rente verschuldigd en mag Van der Hoff ICT de gemaakte (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening brengen.
5. Van der Hoff ICT heeft het recht om zekerheid van u te vorderen voor het nakomen van uw (betalings-)verplichtingen. Ook is Van der Hoff ICT bevoegd om de betalingsvoorwaarden te wijzigen wanneer zij van mening is dat uw financiële positie of uw betalingsgedrag hiertoe aanleiding geeft.
6. Heeft u een bezwaar tegen de factuur? Dan moet u dit binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk aan Van der Hoff ICT laten weten. Doet u dit niet, dan geldt het gefactureerde bedrag als erkend. Bezwaren tegen de factuur schorten uw betalingsverplichting niet op.

## Artikel 8. Wanneer en hoe eindigt de overeenkomst?

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals opgenomen in de overeenkomst.
2. Beide partijen hebben de mogelijkheid om de overeenkomst schriftelijk of via het digitale opzeggingsformulier op te zeggen. Dit kan met inachtneming van de volgende opzegtermijnen:
  - a. Van toepassing op alle abonnementen met uitzondering van de abonnementen benoemd in categorie B, C en D.  
Opzegtermijn: maandelijks opzegbaar tegen het einde van de maand, met inachtneming van één maand opzegtermijn.
  - b. Van toepassing op alle zakelijke internetlijnen, glasvezellijnen, mobiele en telefonie\* abonnementen (categorie B). Deze worden aangegeven voor één of drie jaar.  
Opzegtermijn: na de contractperiode zijn de abonnementen maandelijks opzegbaar tegen het einde van de maand, met inachtneming van één maand opzegtermijn.
  - c. Van toepassing op domeinnamen, pop e-mail en spamfilters (categorie C). Deze abonnementen worden aangegaan voor één jaar en worden hierna stilzwijgend met één jaar verlengd.  
Opzegtermijn: na één jaar maandelijks opzegbaar tegen het einde van de maand, met inachtneming van één maand opzegtermijn.
  - d. Van toepassing op print abonnementen (categorie D), met uitzondering op het contract 'basic print - Fleetmanager'.  
Opzegtermijn: per kwartaal opzegbaar (drie maanden), met inachtneming van één kwartaal opzegtermijn.

\*Met uitzondering van spraakkanalen, deze vallen onder categorie A.
3. Als u de overeenkomst opzegt, moet u de kosten vergoeden die hierdoor door Van der Hoff ICT gemaakt moeten worden.
4. Als u de overeenkomst annuleert, moet u de kosten vergoeden die hierdoor door Van der Hoff ICT zijn of nog gemaakt moeten worden en de schade die zij lijdt, tot een redelijk bedrag, vergoeden onverminderd het recht van Van der Hoff ICT om schadevergoeding te vorderen, indien en voor zover de schade het redelijke bedrag overtreft. Dit betreft opdrachten met een totaalbedrag boven de € 2.500,-. Het redelijk bedrag wordt berekend op basis van onderstaande staffel:
  - a. bij annulering tot 8 dagen voor de aanvang van de werkzaamheden: 25% van de offerte;
  - b. bij annulering langer dan 1 dag korter dan 8 dagen voor de aanvang van de werkzaamheden: 50% van de offerte;
  - c. bij annulering 1 dag of korter voor de aanvang van de werkzaamheden: 75% van de offerte.
5. Van der Hoff ICT mag de uitvoering van de overeenkomst direct, zonder dit vooraf aan u te laten weten, opschorten of geheel of gedeeltelijk ontbinden, wanneer:
  - a. u uw verplichtingen uit de overeenkomst niet (tijdig) nakomt en/of weigert betalingszekerheid te stellen;
  - b. er sprake is van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling, onder curatele stelling, schuldsanering of stillegging, liquidatie of gehele of gedeeltelijke overdracht van uw bedrijf of overlijden.
6. Van der Hoff ICT hoeft dan geen schadevergoeding te betalen aan u en heeft daarnaast het recht om zelf schadevergoeding en/of betaling te vorderen. Als een van deze omstandigheden zich voordoet, verkeert u direct in verzuim.
7. Van der Hoff ICT heeft het recht om de overeenkomst uit te blijven voeren.

## **Artikel 9. Wanneer is er sprake van overmacht en welke gevolgen heeft dit?**

1. Overmacht houdt in dat er sprake is van omstandigheden waardoor Van der Hoff ICT niet, niet tijdig of niet naar behoren haar dienstverlening kan nakomen of producten kan leveren, zonder dat dat de schuld van Van der Hoff ICT is. Als er sprake is van overmacht, is er geen toerekenbare tekortkoming van Van der Hoff ICT.
2. Overmacht is bijvoorbeeld: brand, diefstal, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoring, oorlog, noodweer, situaties van feitelijke onbereikbaarheid van het werk, wijziging in de regelgeving, elektriciteitsstoring, storing van internet, datanetwerk of telecommunicatiefaciliteiten.
3. Wanneer er gedurende 60 dagen sprake is van overmachtsituatie mag Van der Hoff ICT de uitvoering van de overeenkomst opschorten of de overeenkomst (gedeeltelijk) ontbinden zonder dat zij hiervoor schadevergoeding aan u hoeft te betalen.
4. Wanneer Van der Hoff ICT bij het intreden van de overmacht al aan een deel van haar verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan, is Van der Hoff ICT gerechtigd om het reeds geleverde deel of de uitgevoerde werkzaamheden afzonderlijk te factureren.
5. Duurt de overmacht langer dan 60 aaneengesloten dagen, dan mag u de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Van der Hoff ICT is aan u geen schadevergoeding verschuldigd.

## **Artikel 10. Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door Van der Hoff ICT geleverde producten blijven eigendom van Van der Hoff ICT totdat u het volledig verschuldigde bedrag betaald heeft.
2. U mag deze onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten niet verpanden of op een andere manier bezwaren.
3. Als een derde beslag legt op deze onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten of een recht hierop wil vestigen, dan moet u dit Van der Hoff ICT zo snel mogelijk laten weten.
4. U bent verplicht om, indien mogelijk, de onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffing, en waterschade alsmede tegen diefstal. Als Van der Hoff ICT hierom vraagt, mag Van der Hoff ICT de polis van de verzekering inzien.

## **Artikel 11. Intellectuele eigendomsrechten**

1. U mag het werk van Van der Hoff ICT niet openbaar maken of verveelvoudigen, tenzij Van der Hoff ICT hiervoor schriftelijke toestemming aan u geeft. Van der Hoff ICT heeft het auteursrecht over alle door of namens haar tot stand gebrachte werken.
2. Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder, maar niet beperkt tot, auteursrechten, merkrechten en databankrechten, op de informatie, teksten, afbeeldingen, logo's, foto's en illustraties op de internetsite en op lay-out en vormgeving van de internetsite zijn van Van der Hoff ICT en/of haar licentiegevers. U mag geen inbreuk maken daarop, waaronder ook wordt verstaan het maken van kopieën van de internetsite anders dan technische kopieën benodigd voor het gebruik van de internetsite, het (laten) wijzigen of verwijderen hiervan.
3. Van der Hoff ICT is niet verplicht tot het uitvoeren van een dataconversie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## Artikel 12. Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens

1. Partijen zijn verplicht om alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de andere partij ontvangen geheim te houden. Dit geldt tevens voor ingeschakelde derden.
2. Informatie is vertrouwelijk als dit door één van de partijen als zodanig is aangeduid.
3. Wanneer Van der Hoff verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG), is Van der Hoff ICT verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door Van der Hoff ICT noodzakelijk is voor het correct opstellen en uitvoeren van de overeenkomst.
4. Van der Hoff ICT verwerkt persoonsgegevens met de uiterste behoorlijkheid en zorgvuldigheid en overeenkomstig de AVG.
5. Van der Hoff ICT gebruikt de persoonsgegevens slechts voor zover dit nodig is om u van dienst te kunnen zijn, dan wel om de overeenkomst met u uit te voeren. De persoonsgegevens zullen niet langer bewaard worden dan wettelijk is toegestaan of noodzakelijk is om verplichtingen uit de overeenkomst na te komen.
6. Van der Hoff ICT treft technische en organisatorische maatregelen om een passend beveiligingsniveau met betrekking tot persoonsgegevens te waarborgen, rekening houdend met de stand van de techniek en aard van de verwerking.
7. Wanneer u een beroep wil doen op één van de rechten die u op basis van de AVG heeft, dan kan dit verzoek schriftelijk worden ingediend via [administratie@vanderhoffict.nl](mailto:administratie@vanderhoffict.nl). Van der Hoff ICT zal dit verzoek binnen de wettelijke termijnen in behandeling nemen.
8. Van der Hoff ICT verstrekt uw gegevens aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Mocht Van der Hoff ICT uw gegevens om andere redenen verstrekken aan derden dan is Van der Hoff ICT verantwoordelijk voor een rechtmatige verwerking van deze persoonsgegevens.
9. U vrijwaart Van der Hoff ICT voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door u wordt gehouden of waarvoor u op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij u bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Van der Hoff ICT toerekenbaar zijn.
10. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Van der Hoff ICT door u worden verwerkt, ligt volledig bij u. U staat er tegenover Van der Hoff ICT voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. U vrijwaart Van der Hoff ICT tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

## Artikel 13. Garantie

1. Van der Hoff ICT staat voor een periode gelijk aan de door de fabrikant gegeven garantie in voor de kwaliteit van de geleverde producten.
2. Als Van der Hoff ICT erkent dat zij tekort is geschoten bij de levering van een product, heeft Van der Hoff ICT het recht om binnen een redelijke termijn nadat u aan Van der Hoff ICT hebt laten weten dat er sprake is van een gebrek, het product te vervangen, dan wel het ontbrekende alsnog te leveren. Als Van der Hoff ICT binnen de termijn deugdelijk presteert, is de overeenkomst correct nagekomen en heeft u geen recht op schadevergoeding.

3. Van der Hoff ICT zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeen gekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Van der Hoff ICT zijn gemeld. Van der Hoff ICT staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Van der Hoff ICT garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in uw opdracht is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Van der Hoff ICT volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
4. Garantie geldt niet wanneer er sprake is van overmacht.
5. Garantie wordt alleen gegeven als u aan alle (financiële) verplichtingen heeft voldaan. Iedere aanspraak op garantie vervalt, wanneer de door Van der Hoff ICT geleverde producten door u onoordeelkundig zijn behandeld en/of verwerkt en/of de door Van der Hoff ICT gegeven aanwijzingen niet zijn opgevolgd. Ook geldt geen garantie als het gaat om normale slijtage.

#### **Artikel 14. Wie is waarvoor aansprakelijk?**

1. Van der Hoff ICT verleent haar diensten naar beste weten en kunnen. Van der Hoff ICT kan echter niet de garantie geven dat een gewenst resultaat op een bepaald tijdstip ook behaald zal worden.
2. Van der Hoff ICT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade. Ook niet indien deze schade direct of indirect verband houdt met vertraging of opschorting. Van der Hoff ICT is enkel aansprakelijk indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid.
3. Supportverlening, onderhoudsbeurten en het opheffen van storingen worden door Van der Hoff ICT naar beste kunnen en weten uitgevoerd. Van der Hoff ICT aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, ten gevolge van het niet beschikbaar zijn van het systeem voor de tijdsduur van de storingen en de opheffing daarvan.
4. Als Van der Hoff ICT aansprakelijk is, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat met betrekking tot deze schade per gebeurtenis wordt uitgekeerd door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Van der Hoff ICT. Wanneer het maximum verzekerde bedrag hoger is dan het bedrag van de opdracht, dan is Van der Hoff ICT slechts aansprakelijk tot de hoogte van het bedrag van de opdracht, dat verband houdt met de geleverde diensten. Schade zoals bedrijfs- en/of stagnatieschade, gevolgschade, verminderde goodwill, omzet- en/of winstderving, productieverlies, waardevermindering van producten, schade als gevolg van aanspraken van uw afnemers, schade verband houdende met het gebruik van door u aan Van der Hoff ICT voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden is van vergoeding uitgesloten.
5. Als u door een derde wordt aangesproken tot vergoeding van schade, dan kunt u deze claim niet doorleggen aan Van der Hoff ICT
6. De informatie op de internetsite wordt door Van der Hoff ICT met voortdurende zorg en aandacht samengesteld en onderhouden. Fouten kunnen echter niet altijd voorkomen worden. Er kunnen dan ook op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de op de internetsite aangeboden informatie. Van der Hoff ICT aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die op enigerlei wijze voortvloeit uit het gebruik van de internetsite of uit de onvolledigheid en/of onjuistheid van de op de internetsite verstrekte informatie en/of schade als gevolg van het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van de internetsite.
7. Van der Hoff ICT draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, beschrijvingen en ander voorlichtingsmateriaal op de internetsite, die door derden zijn uitgegeven.
8. Iedere aansprakelijkheid van Van der Hoff ICT vervalt wanneer u niet binnen één jaar na levering producten of diensten een beroep doet op de tekortkoming.



### **Artikel 15. Wijziging van deze voorwaarden**

1. Van der Hoff ICT kan altijd, zonder dit vooraf mede te delen, de algemene voorwaarden wijzigen.
2. Van der Hoff ICT kan wijzigingen van deze voorwaarden bekendmaken door dit op haar website te plaatsen of op een andere manier te communiceren. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

### **Artikel 16. Klachten en geschillen**

1. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Wij stellen het op prijs als u ons dat eerst laat weten zodat wij serieus werk kunnen maken van uw klacht. Om te zorgen dat wij de klacht goed kunnen behandelen, moet de klacht binnen twee maanden nadat u kennis heeft genomen van de klacht, aan Van der Hoff ICT worden voorgelegd.
2. Mocht er toch een geschil ontstaan, dan moet u zich wenden tot de rechtbank te Oost-Brabant. De mogelijkheid om een geschil bij de rechter te starten, vervalt na één jaar nadat de aanleiding voor het geschil is ontstaan.

### **Artikel 17. Toepasselijk recht**

Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden en handelingen die daaruit voortkomen, is het Nederlandse recht van toepassing.

## **DEEL B: Verwerking persoonsgegevens**

*Indien Van der Hoff ICT bij de uitvoering van de overeenkomst ten behoeve van u persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de algemene bepalingen van de algemene voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing.*

### **Artikel 1. Algemeen**

- Bij de verwerking van persoonsgegevens wordt u aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke, en Van der Hoff ICT als verwerker zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: 'AVG').
- Van der Hoff ICT verwerkt de gegevens ten behoeve van u, overeenkomstig de door u gegeven schriftelijke instructies en onder uw verantwoordelijkheid.
- De in uw opdracht te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van u en/of van de betreffende betrokkenen.
- Deze voorwaarden gelden voor de duur zoals bepaald in de overeenkomst tussen Van der Hoff ICT en u en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- Bij beëindiging van het gebruik van de overeenkomst zal Van der Hoff ICT de verstrekte persoonsgegevens binnen een nader overeen te komen redelijke termijn aan u overgedragen of – als u daar om verzoekt – vernietigen. De kosten van het verzamelen, overdragen of vernietigen zijn voor uw rekening.
- De bepalingen uit deze algemene voorwaarden kunnen worden gewijzigd en/of aangevuld wanneer Van der Hoff ICT en u daartoe schriftelijke overeenstemming hebben bereikt.

### **Artikel 2. Verwerking van persoonsgegevens**

1. Bij de verwerking van persoonsgegevens wordt u aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke, en Van der Hoff ICT als verwerker zoals gedefinieerd in de AVG. De verwerking van persoonsgegevens door Van der Hoff ICT vindt uitsluitend plaats in het kader van het uitvoeren van de overeenkomst en de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
2. Van der Hoff ICT verwerkt gewone persoonsgegevens van uw klanten en eventuele derden.
3. Partijen verwerken de persoonsgegevens alleen binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij partijen hierover andere schriftelijke afspraken hebben gemaakt.
4. Van der Hoff ICT draagt zorg voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens.
5. U blijft verantwoordelijk voor eventuele onrechtmatigheden in de verwerking van persoonsgegevens, alsmede een inbreuk op de rechten van betrokkene(n).
6. U vrijwaart verwerker voor alle schade en claims van betrokkenen of andere derden voortvloeiend uit de verwerking van persoonsgegevens.

### **Artikel 3. Inschakelen van subverwerkers**

1. U verleent Van der Hoff ICT hierbij algemene toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens subverwerkers in te schakelen.
2. Op uw verzoek zal Van der Hoff ICT u zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers.

#### **Artikel 4. Beveiliging**

1. Van der Hoff ICT spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
2. U stelt enkel persoonsgegevens ter verwerking aan Van der Hoff ICT ter beschikking, indien u van mening bent dat Van der Hoff ICT een beveiligingsniveau heeft dat past bij de aard van de persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de verwerking.

#### **Artikel 5. Datalekken**

1. In het geval van een (vermoedelijk) beveiligingslek en/of een datalek spant Van der Hoff ICT zich naar beste weten en kunnen in om u daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan u beoordeelt of de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen worden geïnformeerd. Van der Hoff ICT streeft ernaar om dit zo snel mogelijk zonder onredelijke vertraging bij u door te geven óf zo snel mogelijk nadat Van der Hoff ICT daarover door zijn sub-verwerkers is geïnformeerd.
2. U bent verantwoordelijk voor een (eventuele) melding van een datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens alsmede het documenteren van alle vermoedelijke inbreuken in verband met persoonsgegevens in een register van datalekken.

#### **Artikel 6. Rechten van betrokkenen**

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek met betrekking tot zijn persoonsgegevens richt aan Van der Hoff ICT, zal Van der Hoff ICT het verzoek doorsturen aan u en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. U handelt het verzoek vervolgens verder zelfstandig af.
2. Indien blijkt dat u hulp nodig heeft van, Van der Hoff ICT bij de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal Van der Hoff ICT hieraan meewerken. Van der Hoff ICT mag hiervoor kosten in rekening brengen.

#### **Artikel 7. Audit**

1. Audits zijn slechts toegestaan indien Van der Hoff ICT hier vooraf toestemming voor heeft gegeven. Indien er door Van der Hoff ICT toestemming is gegeven, zal Van der Hoff ICT aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie binnen een redelijke termijn ter beschikking stellen.
2. Een audit mag door een onderzoeksinstantie worden uitgevoerd, die naar het oordeel van Van der Hoff ICT neutraal en deskundig is.
3. De kosten van de audits zijn voor uw rekening.
4. Een exemplaar van het rapport van de onderzoeksinstantie zal door u aan Van der Hoff ICT worden verstrekt. De bevindingen uit de uitgevoerde audit worden in onderling overleg beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet doorgevoerd.