

## Algemene Voorwaarden voor consumenten

Versie december 2017

Bredero Groep (en haar zusterbedrijven) hanteert consumentvriendelijke algemene voorwaarden. Dit wil zeggen dat ze zo duidelijk en begrijpelijk mogelijk zijn geschreven en de rechten van de consument op geen enkele manier beperken.

### Algemeen

Algemene voorwaarden worden vaak terecht gezien als 'moeilijke kleine lettertjes'. Daarom proberen wij in deze voorwaarden in begrijpelijke taal te spreken over zaken als prijs, levertijd, tijdstip van betaling en hetgeen precies wordt geleverd. Omdat lang niet iedereen op de hoogte is van de inhoud van de wettelijke gang van zaken die bij een koopovereenkomst geldt, beginnen we met een korte toelichting op uw wettelijke rechten als koper.

Degene die u een product of een dienst levert (voor het gemak spreken we in deze voorwaarden dan over 'verkoper') is volgens de wet verplicht dat hetgeen hij levert die de eigenschappen bezit die een koper mag verwachten op grond van de (koop)overeenkomst die hij met de verkoper heeft gesloten (dit wordt conformiteit genoemd). Daarbij spelen het soort product en de mededelingen die de verkoper daarover heeft gedaan mee, bijvoorbeeld over speciale eigenschappen van het product. Overigens is het verstandig zulke zaken dan voor alle duidelijkheid wel apart schriftelijk vast te leggen.

De koper mag verder ook afgaan op reclame-uitingen van de fabrikant, tenzij de verkoper uitdrukkelijk heeft laten weten het niet eens te zijn met die beweringen. Voor de goede orde hebben we een conformiteitsverklaring opgenomen in artikel 7.

Wanneer blijkt dat het product toch niet de eigenschappen heeft die op grond van de koopovereenkomst mochten worden verwacht, kan de koper – naast alle andere rechten die de wet hem toekent (bijvoorbeeld uitstel van betaling) – van de verkoper eisen:

- aflevering van wat ontbreekt;
- herstel van de gebreken, tenzij dit onmogelijk is of van de verkoper niet kan worden gevergd;

of

- vervanging, tenzij dit onmogelijk is of van de verkoper niet kan worden gevergd.

De verkoper kan herstel of vervanging weigeren als de kosten hiervan in geen verhouding staan tot andere redelijke oplossingen, bijvoorbeeld vermindering van de koopprijs of teruggave van de koopsom en vergoeding van eventueel geleden schade.

### Identiteit van de opdrachtnemer

<b>Naam (opdrachtnemer)</b>	Bredero Groep
<b>Handelend onder</b>	Bredero-IT, Bredero-Backup, HelpDesk24, Bredero-Media
<b>Vestigingsadres</b>	Brederostraat 236 7552 KH Hengelo (O)
<b>Telefoonnummer</b>	074-2077700
<b>E-mailadres</b>	<a href="mailto:info@brederogroep.nl">info@brederogroep.nl</a>
<b>BTW-nummer</b>	NL200415359B01
<b>KvK-nummer</b>	08151805
<b>Brancheorganisatie(s)</b>	

## Artikel 1. Alle afspraken op schrift

Wij streven er naar onze afspraken over de prijs, eigenschappen van het te leveren product, levertijd, tijdstip van betaling e.d. zoveel mogelijk schriftelijk vast te leggen. Ook aanvullende afspraken (bijvoorbeeld over hard- en software die bij een pc/notebook extra bij een standaardconfiguratie of in afwijking van een standaardconfiguratie wordt geleverd) worden schriftelijk vastgelegd. Afspraken m.b.t. reparaties worden eveneens schriftelijk vastgelegd.

## Artikel 2. Het aanbod

1. Als voor ons aanbod (en de prijs daarvan) een beperkte geldigheidsduur geldt of hieraan voorwaarden zijn verbonden, dan wordt dit bij het aanbod vermeld.
2. Het aanbod met betrekking tot producten geldt zolang de voorraad strekt.
3. Wij zullen de aangeboden producten/diensten zodanig omschrijven dat u als consument een goede beoordeling kunt maken. De bij het aanbod geplaatste afbeeldingen zijn waarheidsgetrouw; als dit niet mogelijk is, dan zullen wij dat vermelden.
4. Indien er sprake is van 'digitale producten', wordt bij het aanbod vermeld of er sprake is van beveiligde producten.
5. Voor zover als mogelijk en indien van toepassing vermelden wij bij het aanbod voor welke hardware dan wel software de aangeboden producten/diensten (zoals software) geschikt zijn.

## Artikel 3. De prijs

1. Onze prijzen zijn voor particulieren inclusief btw en bedrijven exclusieve btw, exclusief bijkomende kosten zoals verzend- en afleveringskosten en heffingen zoals verwijderingsbijdrage of kopieerheffing. Deze zullen overigens tijdig, voor het sluiten van de overeenkomst worden vermeld.
2. Gedurende de periode dat het aanbod geldt, worden de prijzen van de aangeboden producten/diensten niet verhoogd, behalve als deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen (hieronder valt bijvoorbeeld de verhoging van het btw-tarief).
3. Gaat het om een prijsverhoging vanaf 3 maanden nadat wij met u de overeenkomst hebben gesloten, dan kunt u deze overeenkomst opzeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. Een uitzondering geldt voor prijzen die te maken hebben met schommelingen op de financiële markt waarop wij geen invloed hebben. In dat geval kunnen wij variabele prijzen aanbieden, maar wanneer dat het geval is zullen we bij het aanbod vermelden dat het gaat om richtprijzen die gebonden zijn aan de schommelingen op de financiële markt.

## Artikel 4. Betaling

Wij bieden diverse betaalmethoden aan, die van tijd tot tijd kunnen verschillen. Bij betaling ontvangt u van ons een factuur. Net als u hebben wij onze betalingsverplichtingen. Indien u uw betaling uitstelt zijn daar voor ons kosten aan verbonden. Als dit wettelijk is toegestaan kunnen wij u de schade die wij daardoor lijden (renteverlies en redelijke kosten om alsnog het openstaande bedrag te innen) in rekening brengen.

Heeft u apparatuur aangeschaft en wilt u deze in termijnen betalen? dan stellen wij een betalingsovereenkomst op en wordt er een contractuele rente van 4% per maand over het openstaande bedrag in rekening gebracht. Na ontvangst van alle termijnbetalingen ontvangt u een aparte factuur met de totale rentekosten.

## Artikel 5. Levering en uitvoering

1. Wij streven er uiteraard naar 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 toch te laat worden geleverd, en er is geen sprake van overmacht, dan heeft u als koper - wanneer is afgesproken dat u tegelijk bij levering zou betalen - het recht de betaling uit te stellen tot er wel is geleverd. Als u dat wilt kunt u bij te late levering de koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.
2. Levering gebeurt op het adres dat u aan ons heeft doorgegeven. Als de bezorging is vertraagd, of als een bestelling of dienst niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan zo spoedig mogelijk bericht. De uiterste termijn hiervoor is 30 dagen nadat u de (koop)overeenkomst heeft gesloten. Na deze termijn heeft u het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
3. Na ontbinding zullen wij het bedrag dat u heeft betaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
4. Als de levering van een apart besteld product onmogelijk blijkt te zijn, doen wij ons best om u een vervangend artikel te leveren. Uiterlijk bij de bezorging zal dit op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld. Gaat het om een koop op afstand (zie artikel 10), dan kunt u alsnog gebruik maken van uw herroepingsrecht. De kosten van retourzending zijn in dat geval voor onze rekening.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan u of aan een door u aangewezen derde, bij ons, tenzij u zelf voor een aflevermethode heeft gekozen die wij niet standaard aanbieden.

## Artikel 6. Garantie

Voor al onze nieuwe producten geldt minimaal een volledige garantie van één jaar. Uitgezonderd hiervan zijn accu's, waarvoor een andere garantietermijn kan gelden. De garantie wordt altijd gegeven door de fabrikant van het desbetreffende product/artikel.

Het kan zijn dat fabrikanten of importeurs van producten of bepaalde onderdelen (zoals de hard disk) een eigen garantie bieden. Ook in het geval u een beroep op zo'n garantie wilt doen, kunt u bij ons terecht. Als verkoper blijven wij dus te allen tijde uw aanspreekpunt.

Let op!  
Wij maken u er op attent dat rechten op de garantie kunnen worden verspeeld wanneer u zelf veranderingen aanbrengt op de geleverde producten (zowel hard- als software).

## Artikel 7. Conformiteit

Wij staan er voor in dat onze producten en diensten voldoen aan de (koop)overeenkomst, de in ons aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de (koop)overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften. Eventuele garanties, als bedoeld in artikel 6, doen geen afbreuk aan het in dit artikel bedoelde recht.

## Artikel 8. Privacyregeling

Wij hechten veel waarde aan een duidelijk en transparant privacybeleid en hiervoor gelden dan ook de volgende regels:

- alleen die persoonsgegevens worden verzameld die noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de klant te onderhouden en te verbeteren of wanneer wij dit op basis van de wet- en regelgeving mogen of moeten;
- uw persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende privacywetgeving verwerkt, opgeslagen en beheerd. Meer hierover leest u in de privacyverklaring die wij op onze website hebben gepubliceerd;
- al uw persoonsgegevens die onze medewerkers onder ogen komen, worden strikt vertrouwelijk behandeld (documenten, e-mails etc.) al onze medewerkers en eventuele inhuurkrachten hebben hiertoe ook een geheimhoudingsbepaling in hun (arbeids)overeenkomst ondertekend.
- wij verstrekken uw persoonsgegevens enkel aan derde partijen wanneer wij met deze partijen schriftelijke afspraken hebben gemaakt over de verwerking van uw persoonsgegevens

Als consument hebt u diverse rechten. Binnen vier weken na ontvangst van het verzoek inzake de uitoefening van uw wettelijke rechten, geven wij u informatie over uw verzoek en onze behandeling hiervan.

Meer informatie over onze omgang met uw privacy? In onze privacyverklaring geven we aan welke persoonsgegevens wij van u verwerken en op welke wijze wij deze verzamelen, voor welke doeleinden wij dit doen, aan wie wij uw persoonsgegevens verstrekken, hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren, hoe we uw persoonsgegevens beveiligen en hoe u hierover klachten kunt indienen en/of contact met ons kunt opnemen.

## Artikel 9. Eigendomsvoorbehoud

Wij behouden de eigendom voor zolang de koop niet volledig is betaald. Op onze reparatieopdrachten geven wij een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de door u voor reparatie aangeboden artikelen, zodat uw eigendomsrechten niet in het geding zijn als het reparatiebedrijf failliet gaat terwijl uw artikelen daar net op dat moment zijn.

## Artikel 10. Koop op afstand

Bij een zogenaamde overeenkomst op afstand, gewoonlijk koop op afstand genoemd (bijvoorbeeld een bestelling bij een webwinkel), gelden er speciale aanvullende regels die we apart in dit artikel hebben opgenomen.

Er wordt van een koop op afstand gesproken wanneer het gaat om een koopovereenkomst waarbij er geen direct contact is tussen verkoper en consument. Populair gezegd: zonder dat beiden zich in dezelfde ruimte bevinden. Dat geldt daarom niet alleen voor aankopen via internet (webwinkels), maar ook telefonische of schriftelijke bestellingen vallen bij ons onder het begrip koop op afstand. Het belangrijkste onderdeel bij een koop op afstand is dat de consument hierbij een bedenktijd van 14 dagen, (ingaaand op de dag na levering,) heeft om van de koop af te zien. Binnen die tijd kan hij gebruik maken van zijn herroepingsrecht, het recht om de koop te ontbinden. Als er producten op bestelling voor u specifiek worden ingekocht, is er geen ontbinding van de overeenkomst mogelijk.

## Artikel 10a. Informatie

De informatie die u voorafgaand aan de koop krijgt, is zodanig dat u het aanbod goed kunt beoordelen, bijvoorbeeld door afbeeldingen die een waarheidsgetrouwe weergave zijn van de producten. De informatie is duidelijk en begrijpelijk en ook snel en gemakkelijk (tijdig voor het sluiten van de overeenkomst) vindbaar op onze website.



Daarnaast krijgt u duidelijke informatie over uw rechten en verplichtingen, zoals:

- de totaal te betalen prijs, inclusief alle bijkomende kosten (deze worden ook apart vermeld), waaronder bijvoorbeeld een eventuele thijskopiesheffing of afleveringskosten;
- de manier waarop de overeenkomst tot stand komt;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht, hoe u gebruik maakt van het herroepingsrecht, het modelformulier voor herroeping, maar ook wie welke kosten draagt als er gebruik wordt gemaakt van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn dat de prijs of de mogelijkheid om het aanbod te aanvaarden geldt;
- de tarieven die u moet betalen als u contact met ons wilt opnemen, wanneer dit anders is dan het basistarief. Indien u reeds klant bent en contact zoekt over de gesloten overeenkomst zal het tarief nooit hoger zijn dan het basistarief;
- inzage in de gegevens die wij over u hebben opgeslagen;
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand als het gaat om een doorlopende of periodieke aflevering van producten of diensten. Daarnaast worden de totale prijs en de totale kosten per factureringsperiode vermeld. Als voor een dergelijke overeenkomst een vast tarief geldt, bevat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten.

Daarnaast krijgt u de volgende informatie:

- a. ons bezoekadres, waar een klacht kan worden ingediend;
- b. de manier waarop u van uw herroepingsrecht gebruik kunt maken;
- c. informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
- d. de hiervoor in 10a en onder Identiteit vermelde gegevens;
- e. de voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst.

Ook voor deze informatie geldt dat deze duidelijk en begrijpelijk is en snel en makkelijk vindbaar op onze website voordat de overeenkomst wordt gesloten

Na sluiten van de overeenkomst, maar uiterlijk bij levering van het product of de dienst krijgt u als koper alle in 10a genoemde informatie en wel zodanig dat deze door u makkelijk kan worden opgeslagen op een, zoals dat wettelijk heet, duurzame gegevensdrager. Een duurzame gegevensdrager is een middel waardoor informatie zodanig wordt bewaard dat u deze later nog eens kunt lezen, zoals een cd, pdf-bestand of een document dat kan worden afgedrukt. Een e-mail wordt ook als duurzame gegevensdrager gezien. Als u de informatie al op deze manier heeft gekregen voor het sluiten van de overeenkomst is dit voldoende en hoeft de informatie niet nogmaals te worden verstrekt.

### **Artikel 10b. Totstandkoming, bevestiging en beveiliging**

Een overeenkomst komt tot stand op het moment van aanbod en aanvaarding. (Daarmee wordt bedoeld dat de ene partij iets voor een bepaalde prijs aanbiedt ("deze laptop kost € 350,00") en de ander daar ja tegen zegt.)

Een bestelling wordt geplaatst (het aanbod wordt aanvaard) als u het bestelproces doorloopt en uiteindelijk door de definitieve bestelknop te activeren de bestelling plaatst. Zodra u een bestelling heeft geplaatst, krijgt u van ons een bevestiging. Dit kan per e-mail, sms of op een andere manier zijn. Zolang dit niet is gebeurd, kunt u nog afzien van de koop door de overeenkomst te ontbinden.

Als u via internet bestelt, zorgen wij voor beveiliging van de uitgewisselde data en voor een veilige webomgeving.

### **Artikel 10c. Bedenktijd bij levering van producten (herroepingsrecht)**

1. Bij de aankoop van producten heeft u als consument een bedenktijd van 14 dagen. De bedenktijd gaat in de dag nadat u het product heeft ontvangen of dat dit namens u is gedaan.  
Of:
  - als u in één bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, het laatste product uit die bestelling heeft ontvangen
  - als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode, zoals iedere maand een tijdschrift: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen. Gedurende die periode heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. U kunt hiervoor het modelformulier voor herroeping gebruiken of ons op een andere duidelijke manier laten weten de overeenkomst te ontbinden. Indien de mededeling online gebeurt, bevestigen wij de ontvangst daarvan. Binnen 14 dagen na de herroeping moet u de producten terugzenden. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.
2. Tijdens de bedenktijd behoort u zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Daaronder wordt verstaan dat u het product slechts in die mate uitpakt of gebruikt voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of u het wilt behouden. Indien u van uw herroepingsrecht gebruik maakt, behoort u het product met alle geleverde toebehoren en – indien

redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking naar ons terug te sturen. Wij geven u duidelijke informatie hoe u dit kunt doen.

3. U bent alleen aansprakelijk voor waardevermindering die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 2. Wij zijn gerechtigd de waardevermindering te verrekenen met het door u terug te ontvangen bedrag.
4. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, hoeft u hoogstens de kosten van terugzending te betalen. Indien dit niet per gewone post mogelijk is, zullen wij voor u een inschatting van de kosten maken. Als wij de retourkosten voor onze rekening nemen zullen wij dat duidelijk vermelden.
5. Alle overige kosten die u al heeft betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 14 dagen na de herroeping terugbetalen. Wij zijn gerechtigd te wachten met terugbetaling totdat wij de producten hebben ontvangen of totdat u heeft aangetoond de producten te hebben geretourneerd.
6. Als u heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeven wij de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### **Artikel 10d. Bedenktijd bij levering van diensten en digitale producten**

1. Bij levering van diensten en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, heeft u als consument een bedenktijd van 14 dagen. De bedenktijd gaat in op de dag dat de overeenkomst wordt aangegaan. Gedurende die periode heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.
2. Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht, geven wij u bij ons aanbod, of uiterlijk bij de levering, duidelijke informatie hoe u dit onder meer kunt doen. U kunt hiervoor het modelformulier voor herroeping gebruiken ons op een andere duidelijke manier laten weten de overeenkomst te ontbinden. Indien de mededeling online gebeurt, bevestigen wij de ontvangst daarvan.
3. Indien u de levering van een dienst herroept na ons eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht al tijdens de bedenktijd, mogen wij het bedrag in rekening brengen dat evenredig is aan dat gedeelte van de overeenkomst dat door ons al is nagekomen/geleverd.

#### **Artikel 10e. Uitsluiting herroepingsrecht**

Soms geldt er geen herroepingsrecht voor u als consument, maar dat moet door ons dan wel duidelijk en voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden vermeld. Het betreft dan onder andere:

- a. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop wij geen invloed hebben en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
- b. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Producten gekocht op een internetveiling vallen hier in beginsel niet onder. Daarvoor geldt wel het herroepingsrecht.
- c. Geleverde diensten, maar alleen als:
  - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van u; en
  - u heeft verklaard dat u uw herroepingsrecht verliest nadat wij de overeenkomst volledig hebben uitgevoerd binnen de bedenktijd.
- d. Producten die op basis van uw specificaties zijn gemaakt, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van uw individuele keuze of beslissing, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- e. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben.
- f. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
- g. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.
- h. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken. i. Losse kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop.
- j. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - de uitvoering is begonnen met uw uitdrukkelijke voorafgaande instemming; en
  - u heeft verklaard dat u hiermee uw herroepingsrecht verliest

#### **Artikel 10f. Betaling**

Bij iedere consumentenkoop geldt dat in algemene voorwaarden nooit een vooruitbetaling van meer dan 50% mag worden gevraagd en dat, voor zover er niet iets anders is afgesproken, de koper (de rest van) de koopsom betaalt bij of na bezorging van de bestelling. Volledige vooruitbetaling mag als betaalmethode aangeboden worden, mits er maar een andere mogelijkheid bestaat waarbij u (minimaal 50%) bij of na levering kunt betalen.

#### **Artikel 10g. Annulering**

Een bestelling kan kosteloos worden geannuleerd als deze nog niet is verzonden, behalve als het gaat om producten en/of diensten die uitgezonderd zijn van het herroepingsrecht.

#### **Artikel 11. Klachten en klachtentermijn**

Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen, vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten heeft over onze dienstverlening. Doe dit – mede om eventuele schade te beperken – zo snel mogelijk. Volgens de wet is een klacht op tijd kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Het is in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken. Als u een klacht bij ons indient, zal die uiterlijk binnen 14 dagen worden beantwoord. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij u binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten.



## **Artikel 12. Geschillen**

1. Op de overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Indien er sprake is van een koop op afstand, als bedoeld in artikel 10, kunt u ook een klacht indienen/het geschil aanhangig maken via het Europese online platform (ODR) voor geschilbeslechting. U vindt dit platform via <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **Artikel 13. Aanvullende bepalingen**

Buiten de 13 artikelen van deze standaardset algemene voorwaarden van Bredero Groep kunnen wij aanvullende of afwijkende bepalingen hanteren. Deze worden dan aan deze voorwaarden toegevoegd onder de kop "Aanvullende bepalingen".

Deze extra bepalingen mogen niet in het nadeel van de consument zijn.

### **Aanvullende bepalingen**

#### **Back-up van data**

Onverwachte mankementen kunnen zich voordoen bij alle gebruiksvoorwerpen, of het nu gaat om een auto, een wasmachine of een computer. Iedere computergebruiker moet erop bedacht zijn dat een mankement bij een computer het verlies van data (zoals tekst- en fotobestanden) kan betekenen. Daarom behoort het regelmatig maken van een back-up van databestanden tot de normale voorzorgsmaatregelen die iedere computergebruiker hoort te nemen. Op deze manier kan schade zoveel mogelijk worden beperkt wanneer de computer het onverhoopt laat afweten.

Houd er altijd rekening mee dat de aard van een reparatie met zich kan meebrengen dat data verloren gaat, bijvoorbeeld wanneer het noodzakelijk is opnieuw te formatteren om de computer weer in orde te brengen. In een dergelijke situatie kan de reparateur niet aansprakelijk worden gesteld voor de verloren data. Wij adviseren u dan ook altijd zelf een back-up te maken van uw belangrijke data alvorens u gebruik gaat maken van onze diensten.

#### **Annulering van afspraak**

U kunt een afspraak annuleren, mits u dit tenminste 24 uur voor aanvang doet. De annulering is kosteloos, behalve als er door ons bedrijf al aantoonbaar kosten zijn gemaakt, bijvoorbeeld omdat er speciaal producten zijn besteld om de reparatie uit te kunnen voeren of wanneer u de annulering op de dag van de afspraak of binnen het termijn van 24 uur aan ons doorgeeft. Wij berekenen in dat geval altijd 1 uur van de desbetreffende dienst.

#### **No cure, no pay**

Data Recovery handelen wij af op basis van no-cure, no-pay. Lukt het ons niet om data van uw schijf te herstellen? dan betaalt u alleen voor het eventuele vervoer van uw harde schijf. Wij zullen u in dit geval wel een aanbod doen m.b.t. recovery door het gespecialiseerde data recovery bedrijf Kroll OnTrack of Stellar.

#### **Levering apparatuur**

Laptops/Servers/Computers en andere artikelen worden op aanvraag speciaal voor de desbetreffende klant ingekocht, hierdoor kunnen wij u alleen de standaard fabrieksgarantie leveren en geen: niet goed, geld terug mogelijkheid bieden. Mocht een laptop/server/computer of ander artikel binnen de fabrieksgarantie vallen? dan zullen wij kosteloos een back-up maken op het moment dat wij het desbetreffende apparaat retourneren naar de fabrikant. Omruiling is alleen mogelijk, indien het defect binnen 24 uur na levering schriftelijk is gemeld d.m.v. elektronisch mail of post. Na deze periode zal de standaard garantieprocedure van de fabrikant gelden en het product worden geretourneerd naar de fabrikant ter reparatie.

#### **Klachten**

1. De klant dient ter zake van gebreken binnen bekwame tijd te reclameren, waarbij een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
2. Indien de klacht gegrond is worden de geleverde producten of diensten na overleg aangepast, vervangen of vergoed. Indien het een gebruikersfout betreft is Bredero Groep uitgesloten van aansprakelijkheid
3. Op alle door ons geleverde Hardware producten is een standaard garantietermijn van 1 jaar van toepassing. (tenzij anders aangegeven tijdens uw bestelling)

4. Bredero-IT brengt op iedere: Laptop, Personal Computer, Server een zegel aan. Gelieve dit zegel niet te verwijderen om een eventuele klachten afhandeling te versnellen.
5. Op door ons gerepareerde software & hardware geven wij 2 maanden garantie, tenzij het een gebruikersfout betreft.
6. Bredero-IT adviseert u ten allertijden zelf een back-up te maken van uw data, heeft u geen back-up gemaakt en/of ons geen toestemming gegeven voor het maken van een back-up? Dan zijn wij niet aansprakelijk voor het eventuele verlies van uw data.7. Iedere klacht wordt binnen 24-48 uur door ons opgepakt en beoordeeld.

### Openingstijden & Tarieven

1. Bredero-IT is 24/7 per e-mail bereikbaar. Voor telefonisch contact kunt u ons benaderen op de volgende tijden. (ma-vrij: 09:00 t/m 17:00 uur), tenzij anders aangegeven op onze openingstijden pagina. Voor telefonische ondersteuning buiten dit tijdsbestek, kunt u zowel telefonisch: 074-7600602 als via de website: [www.helpdesk24.nl](http://www.helpdesk24.nl) een spoed geval indienen. (hier zijn kosten aan verbonden)
2. De op onze website vermelde tarieven betreffende "Computer/Server/Laptop Reparatie" zijn van toepassing op reparaties gepland & uitgevoerd binnen kantooruren (ma-vrij: 09.00 uur t/m 17.00 uur m.u.v. dagen waarop wij "tijdelijk" gesloten zijn)
3. Voor reparaties welke buiten kantooruren (werkdagen voor 09.00 uur & na 17:00 uur) & Weekend (weekend, feestdagen, vakantie) worden uitgevoerd, zullen onderstaande uurtarieven gelden. Let op! onderstaand is het tarief, per uur.

Binnen kantooruren 09.00 t/m 17.00 uur: €45,- | Server Reparatie: €70,- | Computer Les: €22,50

Buiten kantooruren 17.00 t/m 20.00 uur: op aanvraag | Server Reparatie: op aanvraag

Nacht tarief (werkdagen) 20.00 t/m 09.00 uur: op aanvraag | Server Reparatie: op aanvraag

Weekend: 09.00 t/m 17.00 uur: op aanvraag | Server Reparatie: op aanvraag

Weekendavond: 17.00 t/m 20.00 uur: op aanvraag | Server Reparatie: op aanvraag

Weekendnacht: 20.00 uur t/m 09.00 uur: op aanvraag | Server Reparatie: op aanvraag

Verwachte aankomsttijd t.b.v. afspraak is binnen kantooruren 1 uur

Verwachte aankomsttijd t.b.v. afspraak is buiten kantooruren/weekend 3 uur

4. Deze tarieven zijn voor particulieren.
5. Op feestdagen wordt een toeslag van €302,50 berekend
6. Voor alle uitgevoerde reparaties op werkdagen voor 09.00 uur & na 17.00 uur of in het weekend? brengen wij altijd minimaal 1 uur in rekening
7. Wilt u een (spoed) reparatie laten inplannen voor 09.00 uur, na 17.00 uur of in het weekend/op feestdagen? dan kan deze aangemeld worden via de website: [www.helpdesk24.nl](http://www.helpdesk24.nl) (spoed hulp) en/of telefonisch: 074-7600602. In dit geval zullen wij ten allertijden een tarief in rekening brengen. (ook als er uiteindelijk geen reparatie wordt uitgevoerd.)
8. Wij ronden gewerkte uren af. 30 min of korter = half uur, 30 min of langer = 1 uur. (binnen kantooruren is de minimale afname 1 uur. Voor hulp buiten kantooruren berekenen wij altijd per uur. Voor 1 uur en 10 minuten of 1,5 uur wordt in dat geval 2 uur gefactureerd. Betaling vind in beide gevallen plaats via PIN.
9. Ons betalingstermijn m.b.t. hulp op locatie bedraagt direct contant of per pin, indien dit niet mogelijk is hanteren wij een betalingstermijn van 4 dagen. Voor overige zaken hanteren wij een betalingstermijn van 8 dagen. (tenzij anders is overeengekomen) indien niet aan deze termijn wordt voldaan, behouden wij het recht administratiekosten in rekening te brengen, die kunnen oplopen tot: €25,- (eventuele incassokosten komen hier t.z.t. nog bovenop, deze zijn te vinden op: [www.das.nl](http://www.das.nl)).
10. Bepaalde reparaties aan o.a. Apple apparatuur en laptops, kunnen mogelijk op een externe locatie door ons worden uitgevoerd. (u merkt hier niets van en ontvangt gewoon de service die u van Bredero-IT gewend bent. Onze doelstelling is betrouwbare reparaties/diensten leveren, tegen betaalbare tarieven).

### Disclaimer

Op het gebruik van de website van Bredero Groep of haar dochterbedrijven zijn onderstaande gebruiksvoorwaarden van toepassing. Door gebruik te maken van onze websites, wordt u geacht kennis te hebben genomen van de gebruiksvoorwaarden en deze te hebben aanvaard.



## **Gebruik van informatie**

Bredero Groep streeft ernaar op deze website altijd juiste en actuele informatie aan te bieden. Hoewel deze informatie met de grootst mogelijke zorgvuldigheid is samengesteld, staat Bredero Groep niet in voor de volledigheid, juistheid of actualiteit van de informatie. De juridische informatie op de website is van algemene aard en kan niet worden beschouwd als een vervanging van juridisch advies.

Aan de informatie kunnen geen rechten worden ontleend. Bredero Groep aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het gebruik van de informatie of de website en evenmin voor het niet goed functioneren van de website. Op basis van het verzenden en ontvangen van informatie via de website of via email kan niet zonder meer een relatie tussen Bredero Groep en de gebruiker van de website ontstaan.

## **Email**

Bredero Groep garandeert niet dat aan haar gezonden e-mails (tijdig) worden ontvangen of verwerkt, omdat tijdige ontvangst van e-mails niet kan worden gegarandeerd. Ook de veiligheid van het emailverkeer kan niet volledig worden gegarandeerd door de hieraan verbonden veiligheidsrisico's. Door zonder encryptie of wachtwoordbeveiliging per email met Bredero Groep te corresponderen, accepteert u dit risico.

## **Hyperlinks**

Deze website kan hyperlinks bevatten naar websites van derden. Bredero Groep heeft geen invloed op websites van derden en is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid of inhoud daarvan. Bredero Groep aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het gebruik van websites van derden.

## **Intellectuele eigendomsrechten**

Alle publicaties en uitingen van Bredero Groep zijn beschermd door auteursrecht en ander intellectuele eigendomsrechten. Behalve voor persoonlijk en niet commercieel gebruik, mag niets uit deze publicaties en uitingen op welke manier dan ook verveelvoudigd, gekopieerd of op een andere manier openbaar worden gemaakt, zonder dat Bredero Groep daar vooraf schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.

## **Privacyverklaring Bredero Groep**

Via onze websites (brederogroep.nl, bredero-it.com, bredero-backup.com, helpdesk24.nl, bredero-media.com, domainsaresecure.com) worden privacygevoelige gegevens oftewel persoonsgegevens verwerkt. Bredero Groep acht een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van groot belang. Persoonlijke gegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd.

Bij onze verwerking houden wij ons aan de eisen die de privacywetgeving stelt. Dat betekent onder andere dat:

- wij duidelijk vermelden met welke doeleinden wij persoonsgegevens verwerken. Dat doen wij via deze privacyverklaring;
- wij onze verzameling van persoonsgegevens beperken tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor legitieme doeleinden;
- wij u eerst vragen om uitdrukkelijke toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin uw toestemming is vereist;
- wij passende beveiligingsmaatregelen nemen om uw persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in onze opdracht persoonsgegevens verwerken;
- wij uw recht respecteren om uw persoonsgegevens op uw aanvraag ter inzage te bieden, te corrigeren of te verwijderen.

Bredero Groep is de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel. Wij raden u aan deze zorgvuldig te lezen.

## **Gebruik van persoonsgegevens**

Bij het gebruiken van onze website verkrijgen wij bepaalde gegevens van u. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Wij bewaren en gebruiken uitsluitend de persoonsgegevens die rechtstreeks door u worden opgegeven, in het kader van de door u gevraagde dienst, of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan ons worden verstrekt om te verwerken.

Wij gebruiken de volgende gegevens voor de in deze privacyverklaring genoemde doelen:

- NAW gegevens
- Telefoonnummer
- Factuuradres
- Emailadres
- Betalingsgegevens
- IP-adres

## **Registreren**

Bij bepaalde onderdelen van onze websites moet u zich eerst registreren. Na registratie bewaren wij via de door u gekozen



gebruikersnaam de door u opgegeven persoonsgegevens. Wij bewaren deze gegevens zodat u deze niet elke keer opnieuw hoeft in te vullen en zodat wij u kunnen contacteren in het kader van uitvoering van de overeenkomst.



Wij zullen de aan uw gebruikersnaam gekoppelde gegevens niet aan derden verstrekken, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst die u met ons sluit of indien dit wettelijk verplicht is. In geval van een vermoeden van fraude of misbruik van onze website kunnen wij persoonsgegevens aan de bevoegde autoriteiten overhandigen.

### **Toegang portaal**

Met ons portaal kunt u toegang krijgen tot een beheeromgeving waar u zelf zaken kunt instellen, opgeven en wijzigen.

### **Afhandelen bestelling**

Wanneer u bij ons een bestelling plaatst, maken wij voor de afhandeling daarvan gebruik van uw persoonsgegevens. Indien dat nodig is voor een goede afhandeling kunnen wij uw persoonsgegevens ook aan derden verstrekken. Meer daarover leest u verderop in deze privacyverklaring.

### **Een abonnement afsluiten**

Standaard sturen wij een factuur nadat wij uw bestelling hebben opgeleverd, het betaaltermijn is in dit geval: overboeking. Indien u besluit om over te stappen op automatische incasso? Dan is dit mogelijk en zullen wij u op verzoek een automatische incasso overeenkomst toesturen. De door u ingevulde betalingsgegevens worden uiteraard niet voor andere doeleinden gebruikt.

### **Reclame**

Wij kunnen u, naast de informatie op onze website, ook op de hoogte brengen van onze nieuwe producten en diensten:

- per e-mail
- via social media

### **Contactformulier en nieuwsbrief**

Wij bieden via onze websites de mogelijkheid om vragen te stellen middels een contactformulier, waarbij u gevraagd wordt diverse gegevens in te vullen om uw vraag te behandelen. U kiest zelf welke gegevens u daarbij verstrekt. De gegevens die u ons toestuurt, worden bewaard zolang als naar de aard van het formulier of de inhoud van uw e-mail nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling daarvan.

Wij bieden een nieuwsbrief waarmee wij geïnteresseerden willen informeren over onze producten en/of diensten. Iedere nieuwsbrief bevat een link waarmee u zich kunt afmelden. Uw e-mailadres wordt automatisch toegevoegd aan de lijst van abonnees.

### **Locatiegegevens**

Als dat nodig is voor de dienst, kunnen wij locatiegegevens (GPS) van u verzamelen. Hiervoor wordt op het moment zelf uw toestemming gevraagd.

Tevens kunnen deze (locatie) gegevens opgeslagen en verwerkt worden door de aanbieder van bijvoorbeeld de navigatie/kaartensoftware, zoals Google Maps, maar de gegevens kunnen ook worden gebruikt door bijvoorbeeld Google, Microsoft of Apple zelf. Wij hebben hier geen invloed op. Wij raden u aan de relevante privacyverklaringen te lezen van de desbetreffende aanbieder.

### **App store**

De app die de dienst levert, is gedownload via een appstore van derden. Wij hebben geen invloed op welke persoonsgegevens de aanbieder hiervan verwerkt en waarvoor. Wij raden u aan de relevante privacyverklaringen te lezen van de desbetreffende aanbieder.

### **Publicatie**

Wij publiceren uw klantgegevens niet.

### **Verstrekking aan derden**

Uw gegevens worden uitdrukkelijk niet aan derden verstrekt.

Deze partners zijn (mede) gevestigd buiten de EU.

In onze website zijn social media buttons opgenomen. Deze buttons worden geladen vanaf onze eigen servers, waardoor de beheerders van deze diensten uw persoonsgegevens niet kunnen verzamelen.

### **Cookies**

Op onze website wordt geen gebruik gemaakt van cookies.

Het staat u vrij om cookies uit te schakelen middels uw browser. Houd er wel rekening mee dat het mogelijk is dat andere websites (dan websites binnen onze groep) mogelijk niet meer optimaal zullen werken.

Met derden die cookies plaatsen hebben wij afspraken gemaakt over het gebruik van de cookies en applicaties. Toch hebben wij geen volledige controle op wat de aanbieders van deze applicaties zelf met de cookies doen wanneer zij deze uitlezen. Voor meer informatie over deze applicaties en hoe zij met cookies omgaan, zie graag de privacyverklaringen van deze partijen (let op: deze kunnen regelmatig wijzigen).

### **Beveiliging**

Wij nemen beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te beperken.

### **Bewaartermijnen**

De hierboven beschreven persoonsgegevens worden bewaard voor zo lang als nodig om de gevraagde diensten aan u te leveren. De gegevens worden vervolgens gewist, tenzij er een wettelijke plicht is die langer bewaren vereist (zoals de fiscale bewaarplicht van zeven jaar voor betaalgegevens).

### **Websites van derden**

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links met onze website zijn verbonden. Wij kunnen niet garanderen dat deze derden op een betrouwbare of veilige manier met uw persoonsgegevens omgaan. Wij raden u aan de privacyverklaring van deze websites te lezen alvorens van deze websites gebruik te maken.

### **Wijzigingen in deze privacyverklaring**

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Het verdient aanbeveling om deze privacyverklaring geregeld te raadplegen, zodat u van deze wijzigingen op de hoogte bent.

### **Inzage en wijzigen van uw gegevens**

Voor vragen over ons privacybeleid of vragen omtrent inzage en wijzigingen in (of verwijdering van) uw persoonsgegevens kunt u te allen tijde contact met ons opnemen via onderstaande gegevens.

U kunt ons ook een verzoek toesturen om deze gegevens in te zien, te wijzigen of te verwijderen. Ook kunt u een verzoek indienen om een gegevensexport op te vragen voor gegevens die wij met uw toestemming gebruiken, of gemotiveerd aangeven dat u de verwerking van persoonsgegevens door ons wil laten beperken.

Om misbruik te voorkomen kunnen wij u daarbij vragen om u adequaat te identificeren. Indien de gegevens niet kloppen, kunt u ons verzoeken om de gegevens te wijzigen of te laten verwijderen.

### **Autoriteit Persoonsgegevens**

Natuurlijk helpen wij u graag verder als u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens. Op grond van de privacywetgeving heeft u ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens tegen deze verwerkingen van persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Contactgegevens**

Bredero Groep  
Postbus 843  
7550 AV Hengelo  
info@brederogroep.nl  
074-2077700