

Algemene Voorwaarden A&A Service

Inhoudsopgave

Artikel 1	Definities	2
Artikel 2	Algemeen.....	2
Artikel 3	Aanbiedingen, offertes en prijsopgaven	3
Artikel 4	Acceptatie en totstandkoming van de overeenkomst.....	3
Artikel 5	Levering.....	3
Artikel 6	Verschuldigde bedragen en betalingen	4
Artikel 7	Vertrouwelijkheid en geheimhouding	5
Artikel 8	Intellectuele eigendom.....	5
Artikel 9	Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden.....	6
Artikel 10	Aansprakelijkheidsbeperking	6
Artikel 11	Overmacht	6
Artikel 12	Reclame	7
Artikel 13	Bijzondere bepalingen bij het uitvoeren van de Service.....	7
Artikel 14	Onderhoudscontract.....	8
Artikel 15	Data recovery.....	8
Artikel 16	Overige bepalingen.....	8
Artikel 17	Geografisch gebied en toepasselijk recht.....	9
Artikel 18	Garanties.....	9
Artikel 19	Service verlening	10
Artikel 20	Hardware Reparatie Service (hierna Reparatie genoemd).....	10
Artikel 21	Uitsluitingen	11

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Afnemer:** de natuurlijke of rechtspersoon (ook wel particuliere respectievelijk zakelijke Afnemer genoemd). Hieronder wordt mede verstaan de persoon of entiteit die feitelijk van de Service gebruik maakt.
- Bedrijf:** de fysieke werklocatie(s) van de zakelijke Afnemer
- Basisconfiguratie:** de systeeminstellingen en de configuratie van de Hardware van de Afnemer zoals deze door A&A Service geregistreerd worden.
- Dienstverlener:** de medewerker van A&A Service, die op verzoek van de Afnemer telefonisch, aan Huis of het Bedrijf service verleent.
- Emailadres:** een op naam van Afnemer gesteld uniek adres, waarmee elektronische berichten uitgewisseld kunnen worden
- Hardware:** personal computer of randapparatuur van de Afnemer en bijbehorende voorzieningen, toebehoren, software, elementen of accessoires of elke combinatie daarvan.
- Huis:** het woonadres van de particuliere Afnemer.
- Internet:** een wereldwijd geheel van gekoppelde computernetwerken, hostcomputers, databanken en infrastructurele telecommunicatie voorzieningen.
- Overeenkomst:** de overeenkomst tussen A&A Service en de Afnemer.
- Partijen:** Afnemer en A&A Service gezamenlijk.
- Reparatie:** de dienstverlening van A&A Service, waarbij storingen aan Hardware verholpen kunnen worden door het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en/of het vervangen van versleten of defecte onderdelen.
- Service:** de dienstverlening van A&A Service voor een particuliere of zakelijke Afnemer, waarbij via de telefoon, aan Huis, op het Bedrijf of in de Service Ruimte Software- en Hardware storingen verholpen kunnen worden.
- Service Ruimte:** A&A Service Ruimte waarin reparaties of services worden verricht.
- Software:** Gelicenceerde en officiële besturingssystemen, programma's of toepassingen voor personal computers en randapparatuur.
- Data recovery:** Het herstellen van verloren gegevens van een harde schijf, USB stick, geheugenkaart of andere datadrager.

Artikel 2 Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden van A&A Service (hierna genoemd A&A) gevestigd te Den Haag, zijn van toepassing op alle aanbiedingen, advertenties, prijslijsten, prijsopgaven, offertes evenals op alle Overeenkomsten die tussen A&A en de Afnemer tot stand komen, en op alle (rechts-) handelingen ter voorbereiding en uitvoering daarvan. De toepasselijkheid van de algemene of bijzondere voorwaarden van de Afnemer wordt door A&A hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen indien nadrukkelijk aangegeven Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn op bepaalde diensten en/of producten. Mochten ertussen de Aanvullende Voorwaarden en deze Algemene Voorwaarden verschillen bestaan dan gelden, in beginsel, die bepalingen uit de Aanvullende Voorwaarden boven de Algemene Voorwaarden, tenzij anders is bepaald. De Afnemer aanvaardt de Aanvullende Voorwaarden door gebruik te maken van de diensten en/of producten waarvoor de Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 3 Aanbiedingen, offertes en prijsopgaven

- 3.1 Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven. Opdrachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden aanvaard.
- 3.2 Prijsvermeldingen op de website van A&A (www.aenaservice.nl), eventuele folders en advertenties zijn geen offerte.
- 3.3 Door A&A op verzoek van de Afnemer uitgebrachte aanbiedingen, offertes of prijsopgaven hebben een geldigheidsduur van 21 dagen na dagtekening en zijn, tenzij anders overeengekomen, vrijblijvend. Opgegeven levertijden zijn slechts informatief.
- 3.4 Wanneer een offerte niet wordt geaccepteerd, is A&A gerechtigd de kosten die gemoeid zijn met het tot stand brengen van de offerte aan degene op wiens verzoek zij de offerte uitbracht in rekening te brengen, indien zij zulks voor het uitbrengen van de offerte heeft bedongen.
- 3.5 Eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Afnemer zijn niet van toepassing op overeenkomsten met A&A, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 4 Acceptatie en totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1 Afnemer en A&A komen uitdrukkelijk overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige Overeenkomst tot stand komt, behoudens het recht van A&A zoals is verwoord in artikel 3.4 en 3.5. Met name ook het ontbreken van een gewone handtekening doet niet af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden van A&A gelden, voor zover de wet dat toelaat, hierbij als een vermoeden van bewijs.
- 4.2 A&A behoudt zich het recht voor om de totstandkoming van een Overeenkomst onder meer afhankelijk te stellen van de kredietwaardigheid van de Afnemer en om betaling voorafgaand aan de levering of een andere waarborg voor betaling te eisen.
- 4.3 Wijzigingen en/of aanvullingen, waaronder annuleringen van reeds gesloten overeenkomsten, gelden slechts indien en voor zover schriftelijk door A&A bevestigt.
- 4.4 Overeenkomsten komen eerst tot stand wanneer A&A een bestelling of reparatieopdracht op haalbaarheid heeft beoordeeld. A&A heeft het recht om zonder opgaaf van redenen bestellingen of opdrachten niet te accepteren.
- 4.5 A&A heeft het recht een Afnemer om haar moverende redenen te weigeren. Betreffende de reden van de weigering is A&A niet verplicht een verklaring te geven.

Artikel 5 Levering

- 5.1 Alle leveringen van diensten aan Huis of op Bedrijf geschieden met berekening van voorrijkosten berekend naar het door Afnemer ten tijde van de Aanmelding opgegeven adres in de regio Den Haag, tenzij anders overeengekomen.
- 5.2 A&A is steeds gerechtigd diensten in gedeelten uit te voeren en te factureren.
- 5.3 De opgegeven afspraaktijd voor de levering van diensten aan Huis of op Bedrijf geldt slechts bij benadering. Indien de overeengekomen nieuwe afspraaktijd met meer dan 2 uur is overschreven, is A&A of Afnemer bevoegd om een nieuwe afspraak voor te stellen. A&A is nimmer aansprakelijk voor welke geleden schade dan ook, behoudens ingeval van opzet of grove schuld aan de zijde van A&A.

- 5.4 De opgegeven levertijd voor een Reparatie aan de Hardware van de Afnemer geldt slechts bij benadering. Indien de overeengekomen levertijd is overschreden, is de Afnemer bevoegd om A&A per aangetekende brief een redelijke nadere termijn van minimaal 2 weken voor levering voor te stellen. De Afnemer heeft na overschrijding van de nader gestelde termijn het recht ontbinding te verlangen van de Reparatie, doch ten aanzien van een eventuele termijnoverschrijding is A&A nimmer aansprakelijk voor welke geleden schade dan ook, behoudens ingeval van opzet of grove schuld aan de zijde van A&A.
- 5.5 Indien de Afnemer (af)levering weigert of onmogelijk maakt, heeft A&A het recht om eventueel de te leveren Hardware voor rekening en risico van de Afnemer op te slaan tot alsnog levering kan plaatsvinden.
- 5.6 Indien A&A van de in art. 5.5 genoemde mogelijkheid gebruik maakt, laat zulks de betalingsverplichting van de Afnemer onverlet. A&A zal de Afnemer minimaal het geldende tarief van één uur in rekening brengen en voor zover van toepassing de onkosten (o.a. opslag- en leveringskosten) of verliezen voortvloeiend uit de onmogelijkheid tot leveren van de Hardware, totdat de Afnemer de levering aanvaardt.
- 5.7 A&A is gerechtigd zich bij de uitvoering van een overeenkomst door derden te laten bijstaan en/of die werkzaamheden - geheel of gedeeltelijk - door derden te laten uitvoeren, dit alles zonder kennisgeving aan de Afnemer.

Artikel 6 Verschuldigde bedragen en betalingen

- 6.1 Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro's. A&A zal telkens uitdrukkelijk vermelden of prijzen inclusief dan wel exclusief BTW zijn.
- 6.2 Het voor een Service aan Huis, op Bedrijf of in de Service Ruimte verschuldigde bedrag wordt op basis van tijd en materialen aan de Afnemer in rekening gebracht. Tevens kunnen aanvullende bedragen in rekening worden gebracht, zoals speciale onderzoekskosten, vervoerskosten, opslagkosten of leveringskosten, waarvan A&A voor zover mogelijk de Afnemer vooraf zal informeren indien zij verschuldigd worden.
- 6.3 Voor een Service aan Huis, op Bedrijf of in de Service Ruimte geldt een minimum tijd van 1 uur, welke altijd in rekening wordt gebracht, tenzij anders is overeengekomen.
- 6.4 A&A is te allen tijde gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van 50%. Zolang de vooruitbetaling niet is geschied of geen zekerheid is gesteld, is A&A niet tot (verdere) uitvoering van de overeenkomst verplicht.
- 6.5 Indien het verschuldigde bedrag van een Service (mede) op basis van tijd wordt vastgesteld wordt de urenverantwoording van de Service in minuten berekend en naar boven afgerond naar de door A&A gehanteerde tijdblokken. De urenverantwoording begint op moment van binnenkomst bij een Afnemer en eindigt op moment van vertrek.
- 6.6 Indien de Service vereist dat A&A een Hardware van de Afnemer ter Reparatie dient mee te nemen, zal A&A éénmalig vervoerskosten (per vervoer) in rekening brengen.
- 6.7 Bij gebreke van specifieke condities zal Afnemer binnen 14 dagen na factuurdatum betalen. Reclames ten aanzien van de factuur dienen binnen acht dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk A&A te worden medegedeeld.
- 6.8 Bij gebreke van tijdige betaling is Afnemer zonder ingebrekestelling of aanmaning in verzuim en zal hij de dan geldende wettelijke rente verschuldigd zijn over het openstaande bedrag vanaf de vervaldatum van de factuur tot de dag van betaling.

- 6.9 Indien Afnemer ook na schriftelijke aanmaning niet betaalt, is hij naast het dan verschuldigde bedrag tevens gehouden tot vergoeding aan A&A van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, advocatenkosten daaronder begrepen. De hoogte van deze kosten wordt bepaald op minimaal 15% van het totaal verschuldigde bedrag.
- 6.10 De rechten van A&A met betrekking tot kosten voor niet tijdige betaling laten alle overige rechten van A&A onverlet.
- 6.11 A&A kan de betaling toewijzen aan andere openstaande facturen van de Afnemer.
- 6.12 De Afnemer is alle belastingen en heffingen, hoe ook genaamd verschuldigd.
- 6.13 A&A kan bedragen voor tarieven, minimumbedragen en de grondslag voor metingen wijzigen. Deze wijzigingen worden minimaal twee maanden voordat deze ingaan aan Afnemer bekend gemaakt. Wijzigingen gaan in op de eerste van de volgende data: de eerste factuurdatum of de eerste dag van de betalingsperiode of na de ingangsdatum die A&A in de kennisgeving opgeeft.
- 6.14 De Afnemer ontvangt het voordeel van eventuele prijsverlagingen ter zake van bedragen die verschuldigd worden op of na de ingangsdatum van de prijsverlaging.
- 6.15 A&A kan worden verplicht bepaalde wettelijke bijdragen te heffen op sommige van haar diensten, bijvoorbeeld een verwijderingsbijdrage indien Afnemer A&A verzoekt Hardware te verwijderen.
- 6.16 De verplichting van de Afnemer tot betaling van de verschuldigde bedragen is onvoorwaardelijk en komt niet in aanmerking voor beroep op verrekening.

Artikel 7 Website

- 7.1 Op de website van A&A wordt gebruik gemaakt van cookies (informatie die wordt opgeslagen op de computer van de bezoeker). Deze cookies zijn bedoeld om de website gebruiksvriendelijk te maken en worden automatisch verwijderd als de bezoeker de browser afsluit.
- 7.2 Ook wordt informatie opgeslagen bij het invullen van diverse formulieren op de website.

Artikel 8 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

- 8.1 Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij ontvangen vertrouwelijke informatie geheim te houden.
- 8.2 Partijen zullen niet zonder schriftelijke toestemming van de andere partij(en) in publicaties of reclame-uitingen melding maken van het bestaan en/of de inhoud van enige tussen hen gesloten overeenkomst en/of de in het kader van een opdracht uitgevoerde werkzaamheden en/of de verkregen resultaten daarvan.

Artikel 9 Intellectuele eigendom

- 9.1 Rechten van intellectuele eigendom die toekomen aan A&A zullen alleen aan Afnemer worden overgedragen wanneer dat schriftelijk is overeen gekomen. Het is Afnemer daarom onder meer niet toegestaan om werken waarop auteursrecht bestaat, zoals documenten, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van A&A: te wijzigen of te bewerken; enige aanduiding betreffende auteursrechten te verwijderen of te wijzigen.
- 9.2 Afnemer heeft het recht om de in het vorige lid genoemde documenten en andere werken te gebruiken voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt en daarvan voor eigen gebruik afschriften te maken.

- 9.3 Afnemer staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling van apparatuur, programmatuur of andere materialen ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst. Afnemer zal A&A voor aanspraken van derden ter zake deze beschikbaarstelling en het gebruik dat van de beschikbaar gestelde apparatuur, programmatuur of andere materialen wordt gemaakt, vrijwaren.

Artikel 10 Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

- 10.1 A&A behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 10.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
- 10.3 Wijzigingen worden op de website van A&A bekend gemaakt.

Artikel 11 Aansprakelijkheidsbeperking

- 11.1 A&A is nimmer verplicht tot vergoeding van direct of indirect geleden schade, voortvloeiende uit of ontstaan door gebreken aan geleverde goederen of diensten of door het niet, niet tijdig of niet juist functioneren van de door haar te leveren of geleverde goederen en/of diensten, behoudens ingeval van opzet of grove schuld van A&A. Iedere aansprakelijkheid voor bedrijfsschade (bedrijfsstoring, derving van inkomsten e.d.), gegevensverlies of -vermindering, en/of gevolgschade, door welke oorzaak ook ontstaan, daaronder begrepen vertraging in de levertijd van goederen en diensten, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.2 A&A is niet aansprakelijk voor de door haar medewerkers en/of de door haar ingeschakelde derden aan de Afnemer of derden toegebrachte schade, uit welke hoofde of door welke oorzaak dan ook, behoudens ingeval van aan A&A toerekenbare opzet of grove schuld.
- 11.3 Voor schade van welke aard dan ook, die is ontstaan of veroorzaakt door onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, of door gebruik voor andere dan normale doeleinden van door A&A geleverde goederen, is A&A niet aansprakelijk.
- 11.4 De Afnemer vrijwaart A&A en haar medewerkers voor aanspraken van derden ter vergoeding van materiële en immateriële schade, welke direct of indirect wordt veroorzaakt door (gebruik van) het door A&A geleverde.
- 11.5 De aansprakelijkheid van A&A uit hoofde van de met de Afnemer gesloten Overeenkomst is onder alle omstandigheden beperkt tot het factuurbedrag van de overeenkomst.
- 11.6 A&A is nimmer aansprakelijk voor schade die Afnemer lijdt door tekortkomingen c.q. weigering van A&A bij de uitvoering van de Service waarbij niet gelicentieerde Software van de Afnemer in het geding is.
- 11.7 A&A is niet aansprakelijk voor de data op de datadragers. De Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) maken van een back-up. Het wordt aanbevolen een back-up te maken vóór het aanbieden van een artikel te reparatie.

Artikel 12 Overmacht

- 12.1 In geval van overmacht is A&A niet gehouden haar verplichtingen tegenover de Afnemer na te komen, respectievelijk wordt de verplichting opgeschort voor de duur van de overmacht.

- 12.2 Onder overmacht wordt verstaan elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen tegenover de Afnemer geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd.
- 12.3 In het bijzonder geldt als overmacht, voor zover e.e.a. niet al is inbegrepen in het vermelde in 11.2, stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden en het ontbreken van enige via overheidswege te verkrijgen vergunning. Tevens wordt onder overmacht verstaan storingen in (telecommunicatie - c.q kabel -) netwerken of verbindingen of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de A&A website.

Artikel 13 Reclame

- 13.1 Afnemer dient ter zake van waarneembare gebreken uiterlijk 8 dagen na levering schriftelijk te reclameren, bij gebreke waarvan elke aanspraak tegenover A&A vervalt.
- 13.2 Reclame ter zake van onzichtbare gebreken dient schriftelijk te geschieden door middel van een aangetekende brief binnen 8 dagen nadat het gebrek is geconstateerd, geconstateerd had kunnen worden of had behoren te worden geconstateerd. Gebeurt dit niet dan vervalt elke aanspraak ten aanzien van A&A. Indien reclame gegrond is worden de geleverde producten of diensten na overleg aangepast en ter bepaling door A&A, vervangen of vergoed.
- 13.3 Reclame schort de verplichtingen van de Afnemer tegenover A&A niet op.
- 13.4 Reclames betreffende de factuur dienen door de Afnemer uiterlijk 14 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij A&A.
- 13.5 Reclames over door A&A via de post of koeriersdienst geleverde goederen van Afnemer, waarop door A&A Service is verleend, kunnen uiterlijk vier weken na verzending door Afnemer van de betreffende goederen door A&A in behandeling worden genomen. Daarna vervalt elke aansprakelijkheid van A&A.

Artikel 14 Bijzondere bepalingen bij het uitvoeren van de Service

- 14.1 Tijdens het verhelpen van een Software storing kunnen bestanden op de Hardware van de Afnemer eventueel worden gekopieerd en kunnen systeemsettings en software en hardware configuraties eventueel worden aangepast.
- 14.2 Indien A&A bij het verhelpen van een storing, systeemsettings en/of softwareconfiguraties dient te wijzigen, te herstellen, te herconfigureren of te herinstalleren, door gebruik te maken van desbetreffende Software van de Afnemer, dan zal A&A de storing alleen verhelpen middels gebruikmaking van de originele gelicenceerde Software welke in het bezit zijn van de Afnemer. A&A zal geen storingen verhelpen op niet gelicenceerde Software.
- 14.3 Afnemer zal A&A in voldoende mate vrije en veilige toegang verlenen tot de faciliteiten en systemen van de Afnemer zodat A&A aan haar verplichtingen tegenover Afnemer kan voldoen.
- 14.4 A&A behoudt zich het recht voor om haar Service aan Huis of op Bedrijf op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de Hardware omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van A&A, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid met zich meebrengen. Deze maatregel laat de betalingsverplichtingen van de Afnemer onverlet.

Artikel 15 Onderhoudscontract

- 15.1 Een onderhoudscontract wordt aangegaan voor de periode van een jaar, aanvangend op de datum van ondertekening door Afnemer.
- 15.2 Het onderhoudscontract wordt na beëindiging niet automatisch verlengd, tenzij dit schriftelijk met Afnemer is overeengekomen.
- 15.3 Voor Service aan Huis of op Bedrijf die wordt uitgevoerd via een onderhoudscontract gelden alle andere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 16 Data recovery

- 16.1 Bij data recovery van harde schijven wordt door A&A altijd onderzoekskosten berekend, ongeacht of Afnemer afziet van de daadwerkelijke recovery.
- 16.2 De kosten van een dergelijk onderzoek zijn op de website van A&A te vinden, of kunnen telefonisch of schriftelijk worden aangevraagd.
- 16.3 Bij het aanbieden van een apparaat voor data recovery moet het daarvoor beschikbare formulier op de website (<http://www.aenaservice.nl/recovery/bereken.html>) volledig zijn ingevuld. Bij het verzuim hiervan kan A&A geen enkele garantie geven over de aanwezigheid of de status van het apparaat.
- 16.4 De uitkomst van het berekenen van de kosten van data recovery op de website van A&A (<http://www.aenaservice.nl/recovery/bereken.html>) is slechts een indicatie en geen offerte.

Artikel 17 Overige bepalingen

- 17.1 Geen der partijen zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij de handelsmerken, handelsnamen of andere aanduidingen die de andere partij, en/of (indien van toepassing) haar onderneming of de groep waarvan zij deel uitmaakt (of een onderdeel daarvan) toebehoren, gebruiken in enige promotie of publicatie.
- 17.2 Partijen kunnen met elkaar communiceren via elektronische middelen. Dergelijke communicatie wordt gelijkgesteld aan schriftelijke communicatie. Een identificatiecode (een 'user ID') in een elektronisch document volstaat als vaststelling van de identiteit van de afzender en van de authenticiteit van het document.
- 17.3 Na de totstandkoming van een Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, geldt een fotokopie, fax of reproductie van een elektronisch opgeslagen exemplaar daarvan (inclusief bijlagen, correspondentie tussen partijen en overige documenten) als origineel, tenzij anders overeengekomen.
- 17.4 Elke vordering van de Afnemer of A&A voortvloeiend uit of gerelateerd aan een Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, vervalt indien zij niet binnen twee jaar na het redelijkerwijs bekend worden van de oorzaak is ingesteld.
- 17.5 Het is niet toegestaan om een Service van A&A door te verkopen. Elke daartoe strekkende handeling is nietig, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.6 Afnemer zal A&A en haar deelnemingen toestaan om overal waar zij zaken doen, contact informatie, inclusief namen, telefoonnummers en e-mail adressen op te slaan en te gebruiken. Deze informatie zal verwerkt en gebruikt worden en kan verstrekt worden aan onderaannemers, Business Partners en rechtverkrijgenden van A&A en haar deelnemingen voor gebruik dat consistent is met hun collectieve zakelijke activiteiten, inclusief communicatie met de Afnemer (bijvoorbeeld voor promoties en voor marktonderzoeken).

Artikel 18 Geografisch gebied en toepasselijk recht

- 18.1 Alle aanbiedingen, offertes, prijsopgaven en Overeenkomsten van A&A gelden alleen in de regio Den Haag en omstreken.
- 18.2 Alle aanbiedingen, offertes, en prijsopgaven van A&A en alle tussen Afnemer en A&A gesloten Overeenkomsten, evenals deze Algemene Voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht. Geschillen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.
- 18.3 Overeenkomsten gesloten onder deze Algemene Voorwaarden scheppen geen rechten en hebben geen rechtsgevolgen voor een derde partij.
- 18.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden of van een Overeenkomst ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar is, zullen de overige bepalingen daarvan onverkort van kracht blijven.
- 18.5 Niets in deze Algemene Voorwaarden tast de dwingend rechtelijke wettelijke bepalingen, in het bijzonder die ter bescherming van consumenten, aan.
- 18.6 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 19 Garanties

- 19.1 Voor elke dienstverlening van A&A, waarbij aan Huis of op Bedrijf Software en Hardware storingen verholpen kunnen worden, garandeert A&A dat A&A zich zal inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap te verrichten, een en ander in overeenstemming met wat in het kader van de beschrijving van de Service in deze Algemene Voorwaarden, of in een Overeenkomst van A&A mag worden verwacht.
- 19.2 Voor elke dienstverlening van A&A waarbij een storing aan een Hardware van Afnemer op een A&A Service Ruimte verholpen kan worden, garandeert A&A dat A&A zich zal inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap te verrichten, een en ander in overeenstemming met wat in het kader van de beschrijving van de Service in deze Algemene Voorwaarden, of in een Overeenkomst van A&A mag worden verwacht.
- 19.3 Voor elke dienstverlening van A&A, waarbij telefonisch Software en Hardware storingen verholpen kunnen worden garandeert A&A dat A&A zich zal inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap te verrichten, een en ander in overeenstemming met wat in het kader van de beschrijving van de Service in deze Algemene Voorwaarden, of in een Overeenkomst van A&A mag worden verwacht.
- 19.4 Garantie voor de Reparatie aan een Hardware vervalt bij verwijdering of wijziging van de Hardware door de Afnemer nadat de Reparatie is voltooid, of bij verwijdering of wijziging van het Garantiezegel van de Hardware.
- 19.5 A&A garandeert geen ononderbroken of foutloze werking van een verholpen storing noch dat A&A alle storingen zal verhelpen.
- 19.6 A&A levert onderdelen bij de Reparatie van een Hardware zonder garanties van enige aard, tenzij anders door A&A aangegeven. Fabrikanten, ontwikkelaars, leveranciers, of uitgevers kunnen echter hun eigen garanties aan de Afnemer verlenen. Dergelijke garanties, voor zover van toepassing, staan omschreven in de toepasselijke licentieovereenkomsten.

- 19.7 A&A kan niet garanderen dat alle systeemfuncties en programmatuur van de Afnemer na het verhelpen van een Software en Hardware storing op dezelfde of op correcte wijze zullen functioneren. A&A adviseert de Afnemer om voorafgaand aan het verhelpen van storingen back-ups te maken van alle bestanden. A&A aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.

Artikel 20 Service verlening

- 20.1 A&A verleent een aantal vormen van diensten, zoals hieronder omschreven. De diensten kunnen standaard aanbiedingen zijn of aangepast zijn aan specifieke wensen van de Afnemer.
- 20.2 Hulp aan Huis of op Bedrijf wordt verricht van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 21.00 uur . Op zaterdag en zondag of officiële feestdagen van 9.00 uur tot 19.00 uur. Op verzoek van Afnemer kan ook buiten de normale Bedrijfsuren van A&A service worden verleend. Hiervoor gelden andere tarieven.
- 20.3 Het verhelpen van storingen in de Service Ruimte geschiedt tijdens de normale Bedrijfsuren van A&A, tenzij met Afnemer anders is overeengekomen en hiervoor gelden andere tarieven.

Artikel 21 Hardware Reparatie Service (hierna Reparatie genoemd)

- 21.1 Voor elke Reparatie zal A&A indien door Afnemer gewenst een offerte voorleggen welke door Afnemer schriftelijk goedgekeurd dient te worden. Alleen bij goedkeuring door de Afnemer zal A&A de Hardware storing verder in behandeling nemen.
- 21.2 In sommige gevallen zal de Hardware in een Service Ruimte afgeleverd dienen te worden ten einde de aangemelde Hardware storing te onderzoeken en indien van toepassing de offerte aan de Afnemer te kunnen opstellen.
- 21.3 Indien de Service vereist dat de storing op een Hardware op een Service Ruimte onderzocht c.q. verholpen dient te worden, heeft de Afnemer de keuze om de Hardware zelf af te leveren, te verzenden of A&A te verzoeken de Hardware te vervoeren. Indien A&A verzocht wordt de Hardware te vervoeren, zal A&A de Afnemer éénmalig vervoerskosten in rekening brengen, ongeacht of met betrekking tot de Hardware een diagnose of een reparatie uitgevoerd wordt.
- 21.4 A&A kan een Reparatie of een deel daarvan uitbesteden aan een door A&A geselecteerd service center.
- 21.5 Ingeval de Hardware niet door A&A wordt vervoerd, is de Afnemer verantwoordelijk voor alle risico's van verlies of beschadiging, evenals voor alle noodzakelijke verzekeringen van alle Hardware tijdens de periode gedurende welke deze naar een door A&A aangewezen Service Ruimte worden verzonden. A&A is alleen verantwoordelijk voor verlies of beschadiging aan de Hardware van de Afnemer terwijl deze in het bezit van A&A is.
- 21.6 Afnemer staat A&A toe om technische wijzigingen, vervangingen of reparaties uit te voeren op een Hardware die ter Reparatie is aangeboden. Door A&A verwijderde onderdelen worden eigendom van A&A. Afnemer verklaart toestemming te hebben van de eigenaar en eventuele pandrechthouders om het eigendom en het bezit van verwijderde onderdelen aan A&A over te dragen.
- 21.7 Indien Afnemer een Hardware aan A&A ter reparatie aanbiedt binnen de nog geldende garantieperiode van de fabrikant c.q. leverancier van de Hardware, verklaart Afnemer afstand te doen van de voorwaarden verbonden aan de garantiebepalingen van de fabrikant c.q. leverancier van de ter reparatie aangeboden Hardware.

- 21.8 Indien de dienstverlening de vervanging van een onderdeel inhoudt, heeft het vervangend onderdeel niet origineel of nieuw te zijn, maar bevindt zich in een goede staat en is tenminste functioneel gelijkwaardig aan het vervangen onderdeel.

Artikel 22 Uitsluitingen

- 22.1 Werkzaamheden wegens het onderzoeken of verhelpen van storingen welke voortvloeien uit van buiten komende oorzaken, zoals foute communicatielijnen of m.b.t. spanningsvoorziening behoren niet tot de inspanningsverplichting van A&A.