Algemene Voorwaarden Computer Service Noord voor zakelijke relaties

Versie v20261112

Algemeen

Deze voorwaarden zijn bedoeld voor ondernemers, zzp'ers, verenigingen, stichtingen en andere organisaties die ons een opdracht geven voor hun bedrijf of organisatie. Wij hebben ze bewust kort gehouden en in gewone taal geschreven: u moet vooraf weten waar u aan toe bent, zonder dat u er een jurist voor nodig heeft.

Voor particulieren gelden onze algemene voorwaarden voor consumenten. Voor grotere projecten of doorlopend beheer leggen wij aanvullende afspraken schriftelijk vast.

Identiteit van de opdrachtnemer

Naam (opdrachtnemer)	Johan van Weeren
Handelend onder	Computer Service Noord
Vestigingsadres	Noorderkluft 6, 9822 CC Niekerk (Westerkwartier)
Telefoonnummer	050-783 783 7
E-mailadres	johan@csnoord.nl
BTW-nummer	NL005407157B75
KvK-nummer	99707276
Brancheorganisatie	ICTWaarborg
Aansprakelijkheidsverzekering	Ja, bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB)

Artikel 1. Begrippen en toepasselijkheid

1. In deze voorwaarden bedoelen we met 'wij' of 'ons': Computer Service Noord, handelsnaam van Johan van Weeren. Met 'u' bedoelen we de ondernemer, zzp'er, vereniging, stichting of andere organisatie die ons een opdracht geeft in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Met 'schriftelijk' bedoelen we ook e-mail en berichten via bijvoorbeeld WhatsApp.
2. Deze voorwaarden gelden voor al onze offertes, opdrachten en overeenkomsten met u, zoals reparatie, onderhoud, installatie, hulp op afstand, advies, het maken of aanpassen van bestanden, scripts en configuraties, en de levering van hardware en software. Deze opsomming is niet limitatief.

3. Inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van u gelden niet, tenzij wij daar schriftelijk mee hebben ingestemd.
4. Afspraken die afwijken van deze voorwaarden gelden alleen als ze schriftelijk zijn vastgelegd, en alleen voor de opdracht waarvoor ze zijn gemaakt.
5. Deze voorwaarden staan op csnoord.nl, waar u ze kunt lezen, downloaden en opslaan. Vóór of bij het sluiten van de overeenkomst verwijzen wij er met een link naar, bijvoorbeeld in de offerte, afspraakbevestiging of opdrachtbevestiging. Op verzoek sturen wij ze u kosteloos toe.
6. Handelt u bij een opdracht niet als ondernemer maar als particulier, dan gelden onze algemene voorwaarden voor consumenten en de wettelijke consumentenbescherming.
7. Deze voorwaarden gelden niet voor werkzaamheden die wij in opdracht van een ander (computer)bedrijf uitvoeren zonder rechtstreekse overeenkomst met de eindklant, zoals reparaties in onderaanneming. Daarvoor geldt de afzonderlijke overeenkomst met dat bedrijf.
8. Is een bepaling uit deze voorwaarden nietig of wordt deze vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gewoon gelden. De ongeldige bepaling wordt dan vervangen door een bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ervan ligt.
9. Staan in een offerte of opdrachtbevestiging andere afspraken dan in deze voorwaarden, dan gaan de afspraken in de offerte of opdrachtbevestiging voor.
10. Vragen wij een keer geen strikte naleving van deze voorwaarden, dan betekent dat niet dat wij afstand doen van ons recht om dat later wel te doen.

Artikel 2. Offerte en totstandkoming

1. Onze offertes zijn 14 dagen geldig, tenzij in de offerte een andere termijn staat.
2. Een overeenkomst komt tot stand zodra u onze offerte binnen de geldigheidstermijn aanvaardt, mondeling of schriftelijk, of zodra wij op uw verzoek met de werkzaamheden beginnen. Wijkt uw aanvaarding af van de offerte, dan komt de overeenkomst pas tot stand als wij met die afwijking schriftelijk hebben ingestemd.
3. Een offerte is gebaseerd op de informatie die u ons geeft. Blijkt die informatie onjuist of onvolledig, dan mogen wij de prijs na overleg met u aanpassen.
4. Kennelijke vergissingen en typefouten in een offerte binden ons niet.
5. Het wettelijke herroepingsrecht (bedenktijd) geldt alleen voor consumenten en is op zakelijke opdrachten niet van toepassing.

Artikel 3. Prijzen en meerwerk

1. Onze prijzen voor zakelijke relaties zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. De btw staat apart op de factuur.
2. Een uitzondering geldt voor gebruikte producten die wij onder de margeregeling verkopen (artikel 28b en verder van de Wet op de omzetbelasting 1968). De prijs daarvan is een eindbedrag: op de factuur staat geen btw en u kunt daarover geen btw terugvragen. De factuur vermeldt dan 'Bijzondere regeling – gebruikte goederen'. Wij geven vooraf aan wanneer een product onder de margeregeling valt. Wilt u liever een factuur met btw, vraag dit dan vóór de koop; waar dat fiscaal mogelijk is, factureren wij dan volgens de normale btw-regeling.
3. Tenzij een vaste prijs is afgesproken, rekenen wij per kwartier met een minimum van 30 minuten, vermeerderd met de reisbijdrage per bezoek. De actuele tarieven staan op csnoord.nl/tarieven. Prijzen die in een offerte of opdrachtbevestiging staan, gaan voor.
4. Werken wij op basis van bestede tijd, dan geven wij vooraf een inschatting. Dreigt die inschatting met meer dan 15% te worden overschreden, dan nemen wij eerst contact met u op voordat wij verder werken.
5. Werk dat niet in de opdracht is inbegrepen (meerwerk) voeren wij alleen uit na overleg met u. Voor meerwerk gelden dezelfde tarieven, tenzij anders afgesproken.
6. Stijgt de inkoopprijs van onderdelen of hardware aanzienlijk voordat wij die voor u hebben besteld, dan overleggen wij met u. U mag in dat geval dat deel van de opdracht kosteloos annuleren.
7. Bij doorlopende afspraken (zie artikel 13) maken wij tariefwijzigingen minimaal 30 dagen vooraf bekend. U mag de afspraak dan opzeggen per de datum waarop de nieuwe tarieven ingaan.

Artikel 4. Betaling

1. Facturen betaalt u binnen 8 dagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Wij kunnen ook vragen om directe betaling bij oplevering, bijvoorbeeld via pin of een betaallink.
2. Door het geven van de opdracht of het aanvaarden van onze offerte gaat u akkoord met deze betalingsvoorwaarden. Afwijkende betalingstermijnen uit uw eigen (inkoop)voorwaarden of administratie gelden niet, tenzij wij daar schriftelijk mee hebben ingestemd.
3. Bij onderdelen of hardware die wij speciaal voor u bestellen, mogen wij om een (gedeeltelijke) vooruitbetaling vragen.

4. Betaalt u niet op tijd, dan bent u zonder aanmaning in verzuim. Wij mogen dan de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) in rekening brengen over het openstaande bedrag.
5. Moeten wij incassomaatregelen nemen, dan komen de buitengerechtelijke incassokosten voor uw rekening, berekend volgens de wettelijke staffel, met een minimum van € 40,- (artikel 6:96 lid 4 BW).
6. Zolang een opeisbare factuur niet is betaald, mogen wij verdere werkzaamheden voor u opschorten. Wij laten u dat vooraf weten.
7. Heeft u bezwaar tegen (een deel van) een factuur, meld dat dan binnen 8 dagen na de factuurdatum. Het deel van de factuur waarover geen verschil van mening bestaat, betaalt u gewoon op tijd.
8. Wij mogen de uitvoering van de overeenkomst opschorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, zonder dat wij schadevergoeding verschuldigd zijn, als:
    a. u uw verplichtingen niet, niet op tijd of niet volledig nakomt;
    b. er na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden bekend worden die goede grond geven om te vrezen dat u uw verplichtingen niet zult nakomen;
    c. u in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, of uw onderneming wordt beëindigd;
    d. er beslag wordt gelegd op zaken of vorderingen van u die met de opdracht te maken hebben.

    In die gevallen zijn al onze vorderingen op u direct opeisbaar.

Artikel 5. Uitvoering en uw medewerking

1. Wij voeren opdrachten zorgvuldig en naar beste vakkennis uit. Wij hebben een inspanningsverplichting: een bepaald resultaat garanderen wij alleen als dat uitdrukkelijk en schriftelijk is afgesproken. Dit geldt in het bijzonder voor het herstellen, klonen of overzetten van gegevens.
2. U zorgt ervoor dat wij tijdig beschikken over de informatie, toegang, wachtwoorden, licenties en (bij werk op locatie) een veilige werkplek die wij nodig hebben. Loopt de opdracht vertraging op of moeten wij extra bezoeken afleggen omdat dit ontbreekt, dan mogen wij de extra tijd en reisbijdrage in rekening brengen.
3. U bent zelf verantwoordelijk voor het maken en bewaren van back-ups van uw gegevens. Maak vóór iedere opdracht een actuele back-up. Wij maken alleen een back-up als dat uitdrukkelijk is afgesproken.
4. Opgegeven termijnen zijn streeftermijnen. Worden ze overschreden, dan zijn wij pas in verzuim nadat u ons schriftelijk een redelijke termijn heeft gegeven om de opdracht alsnog uit te voeren.

5. U staat ervoor in dat u bevoegd bent ons toegang te geven tot de systemen, apparaten, accounts en gegevens waarop wij werkzaamheden uitvoeren, en dat die toegang en het gebruik van die gegevens rechtmatig zijn, ook tegenover uw medewerkers, klanten en andere derden van wie gegevens op die systemen staan. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het ontbreken van die bevoegdheid.
6. Complexere werkzaamheden voeren wij uit in onze werkplaats, waar wij over een antistatische (ESD-veilige) werkplek beschikken.
7. Wij mogen voor (delen van) de opdracht derden inschakelen, zoals een fabrikant, leverancier of gespecialiseerd bedrijf. Waar dat voor u gevolgen heeft, doen wij dat in overleg.

Artikel 6. Hulp op afstand

1. Hulp op afstand verlenen wij alleen met uw toestemming en via beveiligde software, zoals AnyDesk. U kunt een sessie op ieder moment zelf beëindigen.
2. Tijdens een sessie kijken wij alleen naar wat nodig is voor de opdracht. Wij kopiëren geen gegevens zonder uw toestemming.
3. U zorgt ervoor dat uw netwerk en beveiliging het gebruik van de software voor hulp op afstand toelaten.
4. Blijkt hulp op afstand niet voldoende, dan bespreken wij met u of een bezoek op locatie of in onze werkplaats nodig is.

Artikel 7. Software, licenties en rechten

1. U zorgt voor geldige licenties van de software die wij voor u installeren of configureren, tenzij wij deze op uw verzoek en tegen vergoeding leveren. Wij zijn niet aansprakelijk voor het gebruik van software waarvoor u geen geldige licentie heeft.
2. Wachtwoorden en beheeraccounts die wij voor u aanmaken, dragen wij bij oplevering aan u over. Wij adviseren u deze daarna te wijzigen en veilig te bewaren.
3. Software, clouddiensten en apparatuur van derden vallen buiten onze invloed. Wij zijn niet verantwoordelijk voor wijzigingen, storingen, prijswijzigingen, technische beperkingen of het beëindigen van ondersteuning (end-of-life) door een softwareleverancier, fabrikant of clouddienst. Waar dat relevant is, wijzen wij u daarop en adviseren wij u over alternatieven.
4. Scripts, configuraties en documentatie die wij ontwikkelen blijven ons intellectuele eigendom. U krijgt een onbeperkt en blijvend recht om deze binnen uw eigen organisatie te gebruiken voor het doel waarvoor de opdracht is gegeven.

Artikel 8. Levering en eigendom

1. Hardware geldt als geleverd op het moment dat u deze ophaalt, of op het moment dat wij deze bij u afleveren of installeren. Vanaf dat moment is het risico van de hardware voor u.
2. Controleer geleverde hardware direct op zichtbare schade en ontbrekende onderdelen en meld dit binnen 8 dagen na levering.
3. Geleverde hardware blijft ons eigendom totdat u de factuur voor die levering, inclusief de bijbehorende werkzaamheden, volledig heeft betaald. Zolang de hardware ons eigendom is, mag u deze niet verkopen, verpanden of op een andere manier aan derden overdragen. Legt een derde beslag op deze hardware of wordt u failliet verklaard, dan laat u ons dat direct weten. Betaalt u niet, dan mogen wij de hardware terughalen; u geeft ons daarvoor toegang.
4. Zolang een factuur voor werkzaamheden aan een apparaat niet is betaald, mogen wij de afgifte van dat apparaat opschorten (retentierecht, artikel 3:290 BW).
5. Onderdelen die bij een reparatie worden vervangen, worden ons eigendom, tenzij u bij de opdracht aangeeft dat u ze terug wilt ontvangen.
6. Vervangen of uitgebouwde opslagmedia, zoals harde schijven, SSD's en geheugenkaarten, vallen niet onder het vorige lid, omdat daarop persoonsgegevens of vertrouwelijke bedrijfsgegevens kunnen staan. U kiest wat ermee gebeurt:
   a. wij geven ze aan u terug; dit gebeurt altijd als u niets anders met ons afspreekt;
   b. wij wissen ze veilig (wipen): wij overschrijven alle gegevens of gebruiken de wisfunctie van de fabrikant (secure erase), zodat de gegevens niet meer te herstellen zijn en het opslagmedium daarna opnieuw te gebruiken is; u kunt het gewiste opslagmedium terugkrijgen of aan ons in ruil geven, waarbij wij de afgesproken inruilwaarde verrekenen met de factuur;
   c. wij vernietigen ze fysiek, bijvoorbeeld als het opslagmedium defect is en daardoor niet veilig te wissen.

   Wissen, inruilen of vernietigen doen wij alleen na uw schriftelijke opdracht. Op verzoek ontvangt u een schriftelijke bevestiging dat de gegevens zijn gewist of het opslagmedium is vernietigd. Voor gegevens op deze opslagmedia geldt verder artikel 14.
7. Haalt u een apparaat niet op nadat wij hebben gemeld dat het klaar is, dan geldt het volgende:
   a. wij sturen u na één maand en na twee maanden een herinnering per e-mail; komt een e-mail onbestelbaar retour, dan sturen wij het bericht per post naar het laatst bij ons bekende adres; dit geldt voor alle berichten in dit lid;

b. vanaf 30 dagen na onze melding dat het apparaat klaar is, mogen wij opslagkosten van € 1,00 per dag (exclusief btw) in rekening brengen, tot het moment waarop u het apparaat ophaalt of wij het verkopen of laten recyclen;

c. heeft u drie maanden na onze melding het apparaat nog niet opgehaald en niet op de herinneringen gereageerd, dan sturen wij u een laatste aanmaning met een termijn van 30 dagen, waarin wij aankondigen dat wij het apparaat na afloop van die termijn zullen verkopen of laten verwerken;

d. haalt u het apparaat ook binnen die termijn niet op, dan mogen wij het tegen een marktconforme prijs verkopen, of, als verkoop redelijkerwijs niet mogelijk is, op verantwoorde wijze laten recyclen;

e. vóór verkoop of recycling wissen wij de gegevens op het apparaat zo dat deze niet meer te herstellen zijn;

f. de opbrengst verrekenen wij met wat u ons verschuldigd bent, inclusief de opslagkosten; een overschot keren wij aan u uit, een tekort blijft u verschuldigd;

g. tot het moment van verkoop of recycling kunt u het apparaat alsnog ophalen, na betaling van wat u ons verschuldigd bent.

Artikel 9. Garantie

1. Op nieuwe producten geldt de garantie van de fabrikant of importeur. Wij zijn uw aanspreekpunt en verzorgen de afhandeling. Garantie geldt alleen zolang u aan uw betalingsverplichtingen voor het product of de werkzaamheden heeft voldaan.
2. Op gebruikte en gereviseerde producten geldt de garantietermijn die op de factuur staat vermeld. Deze producten leveren wij in de staat zoals omschreven in de offerte, advertentie of op de factuur. Gebruikssporen en beperkingen die wij vooraf hebben gemeld, zoals krassen of een verminderde accucapaciteit, vallen niet onder de garantie.
3. Op uitgevoerde reparaties en de daarbij geplaatste onderdelen geven wij drie maanden garantie, tenzij op de factuur een andere termijn staat.
4. De garantie vervalt als het gebrek is ontstaan door:
   a. wijzigingen of reparaties door u of door derden;
   b. overklokken, tunen, under- of overvolten, of ander gebruik buiten de specificaties van ons of de fabrikant;
   c. onjuist of onzorgvuldig gebruik, val-, stoot- of vochtschade;
   d. externe oorzaken, zoals overspanning, blikseminslag, virussen, malware of updates van derden na oplevering;
   e. normale slijtage, of onderdelen met een beperkte levensduur zoals accu's en ventilatoren, voor zover de slijtage past bij de leeftijd en het gebruik;

f. vervoer of installatie door u of door derden;

g. het niet opvolgen van onze instructies of die van de fabrikant.

5. Bij een garantieclaim kiezen wij tussen herstel en vervanging. Is dat redelijkerwijs niet mogelijk, dan crediteren wij het factuurbedrag van het betreffende product of onderdeel.
6. Garantie heeft betrekking op de hardware of het werk zelf, niet op verloren of beschadigde gegevens.
7. Voor een garantieclaim brengt u het apparaat naar ons, of wij halen het op tegen de gebruikelijke reisbijdrage. Het garantieherstel zelf is kosteloos.
8. De garantie onder dit artikel geldt uitsluitend zolang het product onafgebroken in uw eigendom en bezit blijft. Draagt u het product over aan een derde, dan vervalt de garantie op dat moment definitief, ook als u het product nadien terugkrijgt of terugkoopt. Een derde aan wie u het product heeft overgedragen, kan ons evenmin rechtstreeks aanspreken op grond van dit artikel.

Artikel 10. Klachten

1. Heeft u een klacht over onze werkzaamheden of een geleverd product, meld dit dan zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 8 dagen nadat u het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Doe dit schriftelijk en met een duidelijke omschrijving van het probleem.
2. Wij reageren binnen 14 dagen op uw klacht en krijgen de gelegenheid om het probleem binnen een redelijke termijn op te lossen.
3. Een rechtsvordering over een klacht of schade moet u instellen binnen één jaar nadat u de klacht of schade bij ons heeft gemeld. Daarna vervalt uw recht.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een tekortkoming die ons kan worden toegerekend.
2. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het factuurbedrag (exclusief btw) van de opdracht waarop de schade betrekking heeft. Gaat het om een doorlopende afspraak, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de vergoeding over de laatste drie maanden.
3. In afwijking van lid 2 geldt voor schade aan, verlies of diefstal van uw apparaat terwijl het bij ons in de werkplaats is of door ons wordt vervoerd: wij vergoeden ten hoogste de dagwaarde van het apparaat, tenzij de schade het gevolg is van overmacht of van een gebrek dat het apparaat al had. Dit geldt ook als de dagwaarde hoger is dan het factuurbedrag.

4. Voor verlies of beschadiging van gegevens zijn wij niet aansprakelijk, omdat u verantwoordelijk bent voor actuele back-ups (artikel 5). Gaan er door onze werkzaamheden gegevens verloren, dan helpen wij u, tegen ons gewone tarief, zo goed mogelijk de meest recente back-up terug te zetten die u ons ter beschikking stelt.
5. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, bedrijfsstilstand en boetes van derden.
6. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie van u, door het ontbreken van uw bevoegdheid als bedoeld in artikel 5, of door tekortkomingen in producten en diensten van derden, zoals software, clouddiensten of uw internetprovider (artikel 7).
7. De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ons.
8. Schade meldt u schriftelijk en zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 8 dagen nadat u de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, net als bij een klacht (artikel 10).

Artikel 12. Overmacht

1. Wij zijn niet gehouden een verplichting na te komen als wij daartoe door overmacht worden verhinderd. Onder overmacht verstaan wij onder meer: ziekte of arbeidsongeschiktheid, bedrijfsstoringen, storingen in stroom, internet of telecommunicatie, cyberaanvallen, storingen of uitval van software en clouddiensten van derden, het niet of niet tijdig leveren door toeleveranciers, brand, diefstal, extreme weersomstandigheden, epidemieën en overheidsmaatregelen.
2. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mogen zowel u als wij de overeenkomst kosteloos ontbinden voor het deel dat nog niet is uitgevoerd. Wat al is uitgevoerd, wordt naar verhouding afgerekend.

Artikel 13. Afspraken, annulering en doorlopende afspraken

1. Een geplande afspraak zegt u uiterlijk 24 uur van tevoren af. Zegt u later af of bent u niet aanwezig, dan mogen wij de reisbijdrage en 30 minuten arbeid tegen het geldende uurtarief in rekening brengen.
2. Annuleert u een opdracht nadat wij speciaal voor u onderdelen of hardware hebben besteld, dan komen de kosten daarvan voor uw rekening. Kunnen wij de bestelling kosteloos retourneren, dan brengen wij alleen de retourkosten en de al bestede tijd in rekening.

3. Doorlopende afspraken, zoals periodiek onderhoud of beheer, gelden voor de afgesproken duur. Is geen duur afgesproken, dan gelden ze voor onbepaalde tijd en kunnen zowel u als wij ze schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand.
4. Na het einde van een doorlopende afspraak dragen wij wachtwoorden en documentatie aan u over en verwijderen wij onze toegang, inclusief software voor hulp op afstand.

Artikel 14. Persoonsgegevens

1. Bij onze werkzaamheden kunnen wij toegang krijgen tot persoonsgegevens waarvoor u verantwoordelijk bent, bijvoorbeeld van uw klanten of medewerkers. U bent dan verwerkingsverantwoordelijke en wij zijn verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Zijn wij geen aparte verwerkersovereenkomst overeengekomen, dan gelden de afspraken in dit artikel als zodanig.
2. De verwerking ziet er als volgt uit:
    a. onderwerp en doel: het uitvoeren van de opdracht, zoals reparatie, onderhoud, installatie, het overzetten van gegevens, hulp op afstand en ondersteuning;
    b. aard van de verwerking: het inzien, kopiëren, overzetten, tijdelijk opslaan en verwijderen van gegevens, voor zover dat voor de opdracht nodig is;
    c. soort persoonsgegevens: de gegevens die op uw systemen, apparaten en accounts staan, zoals namen, contactgegevens, e-mail, documenten en (systeem)bestanden; bijzondere persoonsgegevens verwerken wij alleen als die zich op uw systemen bevinden, en u meldt ons vooraf als dat het geval is;
    d. categorieën betrokkenen: uw medewerkers, klanten en andere relaties van wie gegevens op uw systemen staan;
    e. duur: zolang de opdracht of doorlopende afspraak duurt; daarna geldt lid 3 onder h.
3. Voor deze persoonsgegevens geldt het volgende:
    a. wij verwerken ze alleen voor de uitvoering van de opdracht en volgens uw instructies, tenzij een wettelijke plicht ons tot iets anders verplicht; is een instructie naar ons oordeel in strijd met de AVG, dan laten wij u dat direct weten;
    b. wij houden ze geheim en leggen die geheimhouding ook op aan iedereen die wij bij de opdracht inschakelen;
    c. wij nemen passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen;

d. u geeft ons algemene schriftelijke toestemming om andere verwerkers (subverwerkers) in te schakelen, zoals de leverancier van onze software voor hulp op afstand; wij informeren u vooraf over het toevoegen of vervangen van een subverwerker, zodat u daartegen binnen 14 dagen gemotiveerd bezwaar kunt maken; wij leggen iedere subverwerker schriftelijk dezelfde verplichtingen op als in dit artikel en blijven tegenover u volledig verantwoordelijk voor de nakoming daarvan;

e. wij helpen u, voor zover redelijk, bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen en bij het nakomen van uw verplichtingen op het gebied van beveiliging, datalekken, een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een eventuele voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens;

f. wij geven de persoonsgegevens niet door naar landen buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij daarvoor de waarborgen gelden die de AVG voorschrijft;

g. wij melden u een datalek zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat wij het hebben ontdekt, met de informatie die op dat moment bekend is; wat later bekend wordt, vullen wij zo snel mogelijk aan;

h. na afloop van de opdracht verwijderen wij de persoonsgegevens of geven wij ze aan u terug, naar uw keuze, en bewaren wij geen kopieën, tenzij de wet ons daartoe verplicht;

i. wij geven u de informatie die nodig is om aan te tonen dat wij ons aan deze afspraken houden, en werken mee aan een audit of inspectie door u of door een onafhankelijke deskundige die u daarvoor aanwijst, na redelijke aankondiging vooraf.

4. Werkzaamheden die hieruit voortvloeien en buiten de gewone opdracht vallen, mogen wij op basis van bestede tijd in rekening brengen.

5. Dit artikel gaat over persoonsgegevens op uw systemen, waarvoor u verantwoordelijk bent. Voor de gegevens die wij zelf van u en uw contactpersonen verwerken, zoals contact- en factuurgegevens, zijn wij verantwoordelijk. Hoe wij daarmee omgaan, leest u in onze Privacy- en cookieverklaring op csnoord.nl.

Artikel 15. Geheimhouding

1. Wij gaan vertrouwelijk om met alle informatie over uw organisatie en uw systemen die wij bij de opdracht te zien krijgen. Deze geheimhouding blijft ook na het einde van de opdracht gelden.

2. Wij noemen uw naam of logo niet als referentie zonder uw toestemming.

Artikel 16. Wijziging van deze voorwaarden

1. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen. Een nieuwe versie geldt voor opdrachten die na de wijziging tot stand komen. De actuele versie staat op csnoord.nl.
2. Bij een doorlopende afspraak maken wij een wijziging minimaal 30 dagen vooraf bekend. Bent u het niet eens met de wijziging, dan mag u de afspraak opzeggen per de datum waarop de wijziging ingaat.

Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen u en ons is Nederlands recht van toepassing.
2. Ontstaat er een geschil, dan proberen wij dat eerst samen met u in onderling overleg op te lossen.
3. Lukt dat niet, dan is de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen, bevoegd.

Versie v20261112

Computer Service Noord® is een geregistreerd Europees Uniemerk (EUIPO), bekend onder nummer 019339587. De handelsnaam, het logo, de huisstijl en de inhoud zijn beschermd en mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet worden gebruikt of gereproduceerd.