

### **Artikel 1. Definities en begrippen**

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

**PC Eerstehulp:** de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan de Jan van Houthof 5, 1065 AJ Amsterdam.

**Opdrachtgever:** de natuurlijke, bedrijfs- of beroepsmatige Opdrachtgever van PC Eerstehulp.

**Overeenkomst:** de overeenkomst waarbij advies- en installatiewerkzaamheden voor de computer plaatsvinden, een en ander in de meest ruime zin van het woord, zoals vastgelegd in een door beide partijen overeengekomen document en de documenten die daarin eventueel van toepassing worden verklaard, zoals de offerte.

**Werkzaamheden:** het zonder enige ondergeschiktheid en buiten dienstbetrekking of aanwinst van werk verrichten van ict-diensten c.q. het geven van adviezen zoals hiervoor genoemd, een en ander in de meest ruime zin van het woord en zoals vermeldt in de opdrachtbevestiging/overeenkomst.

**Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van PC Eerstehulp.

### **Artikel 2. Algemeen**

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen PC Eerstehulp en een Opdrachtgever waarop PC Eerstehulp deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze Voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Het sluiten van een overeenkomst met PC Eerstehulp houdt in dat Opdrachtgever de toepasselijkheid van deze Voorwaarden onvoorwaardelijk accepteert.
2. De onderhavige Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met PC Eerstehulp, voor de uitvoering waarvan door PC Eerstehulp derden dienen te worden betrokken.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. PC Eerstehulp en de Opdrachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
4. Indien PC Eerstehulp niet steeds strikte naleving van deze Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat PC Eerstehulp in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze Voorwaarden te verlangen.
5. Eventuele afwijkingen op deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
6. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst**

1. De overeenkomst wordt gevormd door deze Voorwaarden samen met de overige gemaakte afspraken per brief, fax of e-mail.
2. De offertes en aanbiedingen die door PC Eerstehulp worden gedaan zijn vrijblijvend en herroepelijk, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op geen enkele wijze enig recht worden ontleend indien de dienst of het product

waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.

3. Voor alle offertes en aanbiedingen geldt voorts, dat deze zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Bij gebleken onjuistheid c.q. onvolledigheid daarvan kan Opdrachtgever aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten jegens PC Eerstehulp ontleenen.
4. PC Eerstehulp kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
6. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is PC Eerstehulp daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij PC Eerstehulp anders aangeeft.
7. Een samengestelde prijsopgave verplicht PC Eerstehulp niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

### **Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst**

1. PC Eerstehulp is verplicht om de hem opgedragen werkzaamheden als een goed en zorgvuldig Opdrachtnemer uit te (doen) voeren.
2. PC Eerstehulp zal de werkzaamheden uitvoeren op de locatie van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever draagt in kosteloos zorg voor de door PC Eerstehulp in redelijkheid gewenste faciliteiten.
3. Alle diensten van PC Eerstehulp worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverintenis tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst PC Eerstehulp uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft PC Eerstehulp het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door hulppersonen en derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Bij het inschakelen van derden zal PC Eerstehulp de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
5. PC Eerstehulp is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van tekortkomingen van derden en gaat er van uit en bedingt zo nodig bij dezen, dat elke opdracht aan PC Eerstehulp de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbepalingen van derden mede namens de Opdrachtgever te aanvaarden.
6. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan PC Eerstehulp aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan PC Eerstehulp worden verstrekt.
7. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan PC Eerstehulp zijn verstrekt, heeft PC Eerstehulp het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
8. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan PC Eerstehulp ter beschikking heeft gesteld. PC

Eerstehulp is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat PC Eerstehulp is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

9. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij tegenover PC Eerstehulp gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van PC Eerstehulp daardoor direct of indirect ontstaan.
10. PC Eerstehulp zal zich bij wijze van uitoefening van haar werkzaamheden houden aan de standaardrichtlijnen, regels en/of reglementen die voor beroepsbeoefenaren zoals PC Eerstehulp in het algemeen gelden op het moment van het aangaan van de overeenkomst van opdracht, althans voor zover daarvan niet uitdrukkelijk of stilzwijgend is afgeweken.
11. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is PC Eerstehulp gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

### **Artikel 5. Wijziging en meerwerk**

1. Indien PC Eerstehulp op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van PC Eerstehulp.
2. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd.
3. PC Eerstehulp is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
4. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in de vorige leden het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en PC Eerstehulp, kunnen worden beïnvloed.
5. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
6. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal PC Eerstehulp Opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### **Artikel 6. Overdracht van rechten en verplichtingen**

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
2. PC Eerstehulp is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen

### **Artikel 7. Leveringstermijnen**

1. Alle door PC Eerstehulp genoemde of overeengekomen (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan PC Eerstehulp bekend waren.
2. PC Eerstehulp spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings-)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings-)termijn brengt PC Eerstehulp niet in verzuim.
3. In alle gevallen, daarom ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn

- overeengekomen, komt PC Eerstehulp wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- PC Eerstehulp is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden.
  - PC Eerstehulp is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen PC Eerstehulp en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

#### **Artikel 8. Honorarium diensten**

- Opdrachtgever is verplicht om aan PC Eerstehulp het overeengekomen honorarium te betalen. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn in euro's en excl. BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege.
- Indien PC Eerstehulp dat wenselijk acht, is PC Eerstehulp gerechtigd om aan Opdrachtgever een redelijk voorschot op het honorarium voor de nog te verrichten werkzaamheden te vragen. PC Eerstehulp is gerechtigd om de aanvang van zijn werkzaamheden op te schorten totdat het voorschot is voldaan dan wel daarvoor voldoende zekerheid is gesteld.
- Het honorarium van PC Eerstehulp wordt vastgesteld aan de hand van een uurhonorarium of in de vorm van een vast bedrag, hetzij t.b.v. een bepaalde opdracht, hetzij per boekjaar c.q. kalenderjaar. Het honorarium is op geen enkele wijze afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht.
- Indien Opdrachtgever daarom verzoekt, zal PC Eerstehulp voorafgaand aan de aanvang van zijn werkzaamheden een opgave doen van de geschatte kosten in verband met de door hem en/of derden te verrichten werkzaamheden.
- Indien Opdrachtgever en PC Eerstehulp geen vast bedrag zijn overeengekomen, wordt het honorarium vastgesteld aan de hand van het uurhonorarium en het totaal van de door PC Eerstehulp bestede tijd.
- PC Eerstehulp is te allen tijde gerechtigd tot verhoging van het honorarium zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting als gevolg van de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van bijv. lonen of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
- PC Eerstehulp kan daarnaast het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd geschat bij het sluiten van de overeenkomst, en dat niet toerekenbaar is aan PC Eerstehulp, dat in redelijkheid niet van PC Eerstehulp mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
- Indien de verhoging in dit en het voorgaande lid meer dan 10% bedraagt, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Indien een verhoging plaatsvindt gedurende de eerste drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, kan de Opdrachtgever de overeenkomst opzeggen ongeacht het percentage van de verhoging.

- Opdrachtgever is gehouden om de redelijke onkosten die door PC Eerstehulp in de uitvoering van de opdracht zijn gemaakt te vergoeden.
- Het honorarium van PC Eerstehulp, zo nodig vermeerderd met declaraties van onkosten of van ingeschakelde derden, wordt inclusief de verschuldigde omzetbelasting per maand of – indien de looptijd van de overeenkomst korter is – na voltooiing van de werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

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

- Betaling dient steeds te geschieden a contant dan wel indien betaling op rekening is overeengekomen, binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op een door PC Eerstehulp aan te geven wijze.
- Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige en/of volledige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 1% per maand of een deel van een maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan PC Eerstehulp verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
- Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van wat in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien PC Eerstehulp echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

#### **Artikel 11. Opschorting en Ontbinding**

- De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd tenzij uit de aard der strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor onbepaalde tijd is aangegaan.
- Opdrachtgever en PC Eerstehulp zijn te allen tijde gerechtigd om de overeenkomst van opdracht voor onbepaalde tijd, door middel van opzegging te doen eindigen. Een rechterlijke tussenkomst is daartoe niet vereist.
- Een dergelijke opzegging dient te geschieden bij aangetekend schrijven en met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Indien de overeenkomst van opdracht nog geen zes maanden heeft geduurd, bedraagt de opzegtermijn 1 maand.
- De overeenkomst van opdracht voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd tenzij er sprake is van dringende omstandigheden ten gevolge waarvan het van Opdrachtgever of PC Eerstehulp in redelijkheid niet meer kan worden gevergd dat de overeenkomst van opdracht langer voortduurt.
- Opdrachtgever en PC Eerstehulp zijn te allen tijde bevoegd om de overeenkomst van opdracht met

onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever of PC Eerstehulp:

- in staat van faillissement geraakt, dan wel daartoe een aanvraag is ingediend;
  - surséance van betaling is verleend dan wel daartoe een aanvraag is ingediend;
  - de bedrijfsvoering staakt.
- PC Eerstehulp is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
    - Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
    - na het sluiten van de overeenkomst PC Eerstehulp ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
    - indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
    - indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van PC Eerstehulp kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
  - PC Eerstehulp heeft tevens de bevoegdheid de afgifte van bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden op te schorten, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.
  - Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van PC Eerstehulp op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien PC Eerstehulp de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

#### **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

- PC Eerstehulp zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van PC Eerstehulp mag worden verwacht. Indien een fout gemaakt wordt doordat de Opdrachtgever hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is PC Eerstehulp voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
- PC Eerstehulp is uitsluitend aansprakelijk voor schade indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de kant van PC Eerstehulp.
- De aansprakelijkheid van PC Eerstehulp is in alle gevallen beperkt tot het honorarium dat PC Eerstehulp voor zijn werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen. Voor opdrachten die een langere doorlooptijd hebben dan zes maanden, geldt dat de aansprakelijkheid verder is beperkt tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Bovendien is de aansprakelijkheid van PC Eerstehulp in totaliteit beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico.
- Voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid in dit artikel zijn niet van toepassing indien er sprake is van schade die het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van PC Eerstehulp.
- PC Eerstehulp mag de verplichting tot vergoeding van de schade verrekenen met de niet betaalde declaraties en daaruit voortvloeiende rente en kosten.
- Voor personen die de PC Eerstehulp op aanwijzing van Opdrachtgever heeft ingeschakeld, is PC Eerstehulp niet aansprakelijk.
- PC Eerstehulp is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade ( inclusief maar niet beperkt

- tot gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van gegevens, goodwill, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan PC Eerstehulp voorgeschreven zaken en/of geconstateerde gebreken) dan door Opdrachtgever geleden directe vermogensschade is PC Eerstehulp niet aansprakelijk.
8. Voor zover Opdrachtgever en PC Eerstehulp in de overeenkomst van de opdracht of tijdens de uitvoering van de opdracht, termijnen zijn overeengekomen waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden verricht, zijn deze termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zoals bij een overeenkomst van opdracht voor bepaalde tijd, indicatief. Overschrijding daarvan zal nimmer een tekortkoming in de nakoming van de verplichting van PC Eerstehulp opleveren en Opdrachtgever daarom niet het recht geven om schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst te vorderen. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever PC Eerstehulp daarom schriftelijk in gebreke te stellen. PC Eerstehulp dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
9. Opdrachtgever is verplicht om binnen 2 maanden nadat Opdrachtgever een onjuistheid in de uitvoering van de overeenkomst en het al dan niet daaruit voortvloeiende schaderisico heeft signaleerd of redelijkerwijze had kunnen signaleren, daarvan schriftelijk mededeling te doen aan PC Eerstehulp.
10. Indien de in het voorgaande lid bedoelde mededeling niet of te laat wordt gedaan, is PC Eerstehulp op geen enkele wijze verplicht tegenover Opdrachtgever om de geleden schade ongedaan te maken op wijze die past bij, en aansluit op de inhoud van de overeenkomst en de aard van de eventuele daarbij behorende werkzaamheden.
11. Opdrachtgever vrijwaart PC Eerstehulp voor alle aanspraken die derden ten opzichte van PC Eerstehulp pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade, gemaakte kosten, gederfde winst en andere uitgaven die op enigerlei wijze verband houden met en/of voortvloeien uit de uitvoering door PC Eerstehulp van de opdracht.
12. PC Eerstehulp is nimmer aansprakelijk voor schade welke voortvloeit uit door Opdrachtgever opgedragen werkzaamheden welke in strijd zijn met de in de ict-branche gebruikelijke standaardrichtlijnen.
13. Na verloop van 24 maanden te rekenen vanaf de dag van het verstrekken van het advies/verrichten van de werkzaamheden vervalt ieder recht van Opdrachtgever ten opzichte van PC Eerstehulp ter zake schade ontstaan door eventuele tekortkomingen en/of fouten van PC Eerstehulp bij de uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 13. Overmacht**

1. PC Eerstehulp is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting tegenover de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan, naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop PC Eerstehulp geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor PC Eerstehulp niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van PC Eerstehulp en

ziekte van de door de uitvoering van de opdracht aangewezen persoon worden daaronder begrepen. PC Eerstehulp heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat PC Eerstehulp zijn verbintenis had moeten nakomen.

3. PC Eerstehulp kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover PC Eerstehulp ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is PC Eerstehulp gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 14. Klachten over dienstverlening**

1. Klachten over de verrichte dienstverlening dienen door Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 60 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan PC Eerstehulp. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat PC Eerstehulp in staat is adequaat te reageren.
2. Indien Opdrachtgever een klacht meldt, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
3. Indien een klacht gegrond is, zal PC Eerstehulp de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels door Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal PC Eerstehulp slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 12.

#### **Artikel 15. Geheimhouding**

1. Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel haar daartoe verplicht, is PC Eerstehulp verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan ter zake een ontheffing verlenen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Behoudens schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever is PC Eerstehulp niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die aan haar door de Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval PC Eerstehulp voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
3. Tenzij sprake is van enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel die Opdrachtgever verplicht tot openbaarmaking of wanneer daartoe door PC Eerstehulp voorafgaande toestemming is verleend, zal Opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van PC Eerstehulp, niet aan derden verstrekken.

#### **Artikel 16 Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle in het kader van de Overeenkomst door PC Eerstehulp tot stand gebrachte of geleverde zaken

blijven eigendom van PC Eerstehulp, totdat de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen geheel zijn voldaan.

#### **Artikel 17. Intellectuele eigendom**

1. PC Eerstehulp behoudt zich van alle rechten voor en met betrekking tot de intellectuele eigendom die is verbonden aan de producten die hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikt of heeft gebruikt.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinnen van een deskundig oordeel over de werkzaamheden van de PC Eerstehulp.
3. PC Eerstehulp heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 18. Toepasselijk recht**

1. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en PC Eerstehulp is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Alle geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit de uitleg en/of nakoming van de overeenkomst van opdracht worden, met uitzondering van de geschillen die tot uitsluitende bevoegdheid van de kantonrechter behoren, beslecht door de Rechtbank te Amsterdam.
3. Indien de Opdrachtgever een consument is, zullen geschillen worden beslecht door de Rechtbank welke conform de wet bevoegd is.

#### **Artikel 19. Vindplaats en wijziging Voorwaarden**

1. Deze Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer ..... en zullen door PC Eerstehulp op verzoek kosteloos worden toegezonden. Tevens zullen deze te downloaden zijn via [www.pceerstehulp.com](http://www.pceerstehulp.com).
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met PC Eerstehulp.
3. De Nederlandse tekst van deze Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.