

Inleiding

Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor alle diensten en producten die VHDS (Van Houwelingen Digital Services) levert aan haar zakelijke klanten. Ze beschrijven de wederzijdse rechten en verplichtingen van beide partijen en zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, en leveringen van diensten en/of producten door VHDS.

Door gebruik te maken van onze diensten of producten, gaat u akkoord met deze voorwaarden. Eventuele afwijkingen zijn alleen geldig als ze schriftelijk zijn overeengekomen.

Identiteit van Opdrachtnemer

Bedrijfsnaam	VHDS
Overige handelsnamen	Van Houwelingen Digital Services
Vestigingsadres	Dam 65, 4241BM Arkel
Telefoonnummer	0183-79 4080
E-mailadres	sales@vhds.eu
KvK-nummer	94561931
BTW-nummer	NL005093093B71

1. Definities

1.1. VHDS (Van Houwelingen Digital Services)

Het IT-gerelateerde bedrijf dat diensten levert op het gebied van onderhoud en ondersteuning, clouddiensten en hardware.

1.2. Klant

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met VHDS.

1.3. Diensten

Alle door VHDS aangeboden diensten, waaronder maar niet beperkt tot onderhoud en ondersteuning, clouddiensten en de verkoop van hardware.

1.4. Overeenkomst

De overeenkomst tussen VHDS en de Klant waarbij VHDS zich verbindt tot het leveren van diensten en/of producten.

2. Toepasselijkheid

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij VHDS diensten en/of producten levert aan de Klant.

2.2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk tussen VHDS en de Klant zijn overeengekomen.

2.3. Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden ook elektronische correspondentie verstaan, zoals e-mail, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

3. Diensten en Levering

3.1. VHDS levert diensten op het gebied van onderhoud en ondersteuning, clouddiensten en soms hardware.

3.2. VHDS zal zich inspannen om de diensten naar beste kunnen en inzicht uit te voeren, overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde specificaties.

3.3. Verzoeken van klanten worden behandeld op een first-in-first-out basis binnen kantooruren.

3.4. Alle door VHDS geleverde hardware en/of software blijven eigendom van VHDS totdat de Klant volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. In geval van niet-betaling heeft VHDS het recht de geleverde producten terug te vorderen.

3.5. Eventuele door de Klant verzochte wijzigingen aan de overeengekomen specificaties of leveringsvoorwaarden worden als meerwerk beschouwd en kunnen leiden tot een aanpassing van de prijs en/of levertijd. VHDS zal de Klant hierover vooraf informeren.

3.6. VHDS behoudt zich het recht voor om de aangeboden diensten of functionaliteiten aan te passen, te beëindigen of te vervangen, mits dit schriftelijk en met een opzegtermijn van 30 dagen aan de Klant wordt medegedeeld.

4. Betalingsvoorwaarden

4.1. Voor maandabonnementsen geldt een maandelijkse factuur.

4.2. Voor alle overige diensten wordt een losse factuur verstrekt.

4.3. Indien de Klant de factuur niet binnen de gestelde termijn betaalt, is de Klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. De Klant is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand over het openstaande bedrag, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente geldt.

4.4. Bij achterstallige betalingen kunnen incassokosten worden verhaald op de Klant.

4.5. De standaard betaaltermijn voor facturen bedraagt 14 dagen, tenzij anders op factuur vermeld.

4.6. Indien een factuur na twee herinneringen niet is voldaan, behoudt VHDS zich het recht voor om de levering van diensten op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen. Opschorting ontslaat de Klant niet van de verplichting om openstaande bedragen te voldoen.

4.7. VHDS behoudt zich het recht voor om jaarlijks per 1 januari de tarieven aan te passen op basis van het CBS-prijsindexcijfer. Een eventuele prijsstijging zal ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk worden gecommuniceerd aan de Klant.

4.8. Prijsaanpassingen gedurende het jaar

VHDS behoudt zich het recht voor om prijzen van diensten en producten gedurende het jaar aan te passen indien deze wijzigingen het gevolg zijn van:

- Veranderingen in de prijzen of tarieven van leveranciers;
- Verhogingen van wettelijke heffingen of belastingen;
- Wijzigingen in andere externe kosten die invloed hebben op de dienstverlening van VHDS.

4.8.a. Indien een prijsverhoging plaatsvindt, wordt de Klant hiervan minimaal 30 dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte gesteld. De prijsverhoging wordt van kracht op de aangegeven datum, tenzij de Klant binnen 14 dagen na ontvangst van de mededeling schriftelijk bezwaar maakt. Bij een dergelijk bezwaar behoudt VHDS zich het recht voor om de overeenkomst met de Klant te beëindigen per de datum waarop de prijsverhoging ingaat.

4.8.b. Prijsverhogingen op grond van artikel 4.8 zijn niet van toepassing op reeds gefactureerde bedragen of afgesloten termijnen (bijvoorbeeld bij vooruitbetaalde jaarabonnementsen), tenzij anders overeengekomen.

5. Vertrouwelijkheid en Gegevensbescherming

5.1. Algemene vertrouwelijkheid

VHDS verplicht zich om alle informatie en gegevens die zij in het kader van de overeenkomst verkrijgt van de Klant, strikt vertrouwelijk te behandelen. Deze informatie wordt niet aan derden verstrekt, tenzij:

- Dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, zoals inschakeling van sub-verwerkers of leveranciers.
- VHDS hiertoe wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld door een bevel van een bevoegde autoriteit.

5.2. Persoonsgegevens en verwerking

VHDS verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en beperkt zich daarbij tot gegevens die noodzakelijk zijn voor de volgende doeleinden:

- Het uitvoeren van de overeenkomst, zoals het leveren van diensten en facturatie;
- Het onderhouden van zakelijke communicatie met de Klant;
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals belasting- en administratieregels.

5.3. Categorieën persoonsgegevens

De persoonsgegevens die VHDS verwerkt, kunnen onder andere omvatten:

- Namen, functie, en contactgegevens van contactpersonen van de Klant;
- Financiële gegevens voor betalingen, zoals bankrekeningnummers;
- Technische gegevens die nodig zijn voor het leveren van IT-diensten.

5.4. Beveiliging

VHDS zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang, of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden periodiek geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd.

5.5. Bewaartermijn

VHDS bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de bovengenoemde doeleinden of zoals wettelijk vereist. Na afloop van de overeenkomst worden de gegevens verwijderd of geanonimiseerd, tenzij wettelijke bewaartermijnen anders voorschrijven.

5.6. Rechten van de Klant

De Klant heeft de volgende rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die door VHDS worden verwerkt:

- Inzage: Het recht om te weten welke gegevens VHDS verwerkt.
- Correctie: Het recht om onjuiste of onvolledige gegevens te laten corrigeren.
- Verwijdering: Het recht om gegevens te laten verwijderen, tenzij dit in strijd is met wettelijke verplichtingen van VHDS.
- Beperking van verwerking: Het recht om de verwerking van gegevens te beperken onder bepaalde omstandigheden.
- Overdraagbaarheid: Het recht om de verstrekte gegevens in een gestructureerd en machine leesbaar formaat te ontvangen.

Verzoeken met betrekking tot bovenstaande rechten kunnen schriftelijk worden ingediend via het e-mailadres sales@vhds.eu. VHDS zal deze verzoeken binnen een termijn van vier weken beantwoorden.

5.7. Inschakeling van derden

VHDS kan bij de uitvoering van de diensten derden inschakelen (zoals hostingproviders of softwareleveranciers). VHDS zal ervoor zorgen dat deze derden voldoen aan dezelfde privacy- en beveiligingsstandaarden als VHDS. Een lijst van ingeschakelde sub-verwerkers kan op verzoek worden verstrekt.

5.8. Datalekken

In geval van een datalek dat betrekking heeft op de persoonsgegevens van de Klant, zal VHDS:

- De Klant binnen 48 uur na ontdekking informeren;
- Informatie verschaffen over de aard van het datalek, de getroffen gegevens, en de genomen maatregelen;
- Meewerken aan eventuele meldingen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of andere betrokken partijen.

5.9. Wijzigingen in gegevensverwerking

VHDS behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt, bijvoorbeeld door het inschakelen van nieuwe derden of door technologische ontwikkelingen. VHDS zal de Klant hierover tijdig informeren.

6. Opzegging en Annulering

6.1. Voor doorlopende diensten geldt een opzegtermijn van lopende maand plus één maand. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren, tenzij anders overeengekomen.

6.2. Voor diensten die jaarlijks worden afgenomen maar per maand worden betaald, geldt dat de overeenkomst stilzwijgend met een jaar wordt verlengd, tenzij schriftelijke opzegging ten minste één maand voor de verlengdatum door VHDS is ontvangen.

6.3. Indien een dienst wordt opgezegd, blijft de Klant verplicht alle tot het moment van beëindiging verschuldigde betalingen te voldoen.

6.4. VHDS heeft het recht om een overeenkomst onmiddellijk te ontbinden bij wanbetaling, zonder dat dit tot schadeplechtigheid leidt.

6.5. Bij voortijdige beëindiging van een overeenkomst door de Klant blijft de Klant verplicht om alle kosten te vergoeden die VHDS heeft gemaakt in verband met de uitvoering van de overeenkomst, inclusief voorbereidingskosten.

7. Aansprakelijkheid

7.1. VHDS is niet aansprakelijk voor enige schade, direct of indirect, die voortvloeit uit de uitvoering van de diensten, tenzij de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van VHDS.

7.2. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van VHDS beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van VHDS wordt uitgekeerd.

7.3. VHDS is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, verlies van gegevens, of bedrijfsonderbrekingen, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen anders voorschrijven.

7.4. VHDS is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit gebreken in producten, diensten of software van derden die door de Klant worden gebruikt in combinatie met de door VHDS geleverde diensten.

7.5. VHDS is niet aansprakelijk voor vertragingen of schade veroorzaakt door overmacht, waaronder natuurrampen, stakingen, cyberaanvallen, pandemieën, of maatregelen van overheidswege.

8. Klachtenprocedure

8.1. Klachten over de geleverde diensten kunnen per e-mail worden ingediend via sales@vhds.eu.

8.2. VHDS zal de klacht zo spoedig mogelijk (uiterlijk 14 dagen) behandelen en beantwoorden.

9. Toepasselijk Recht en Geschillen

9.1. Op alle rechtsverhoudingen tussen VHDS en de Klant is Nederlands recht van toepassing.

9.2. Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar VHDS gevestigd is.

10. Wijzigingen van Algemene Voorwaarden

10.1. VHDS behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen.

10.2. Wijzigingen worden schriftelijk aan de Klant medegedeeld en treden in werking 30 dagen na de kennisgeving, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.3. Indien de Klant niet akkoord gaat met de wijzigingen, heeft deze het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen voor de ingangsdatum van de wijzigingen.

10.4. Wijzigingen worden aan de Klant gecommuniceerd via schriftelijke correspondentie, zoals per e-mail of bijgevoegd bij een factuur/offerte.

10.5. Indien de Klant niet binnen 14 dagen na schriftelijke kennisgeving bezwaar maakt tegen de wijzigingen in de algemene voorwaarden, wordt de Klant geacht akkoord te gaan met de wijzigingen.

11. Rangorde en Onvoorziene Omstandigheden

11.1. Bij tegenstrijdigheden tussen de bepalingen in de overeenkomst en de algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de overeenkomst.

11.2. Indien een situatie zich voordoet die niet in deze algemene voorwaarden of de overeenkomst is geregeld, zullen VHDS en de Klant in overleg treden om tot een redelijke oplossing te komen.