



Algemene voorwaarden van:

Pc Hulp Noord
Paterswoldseweg 472
9728bb Groningen
Kvk: 53635450

Artikel 1: Toepasselijkheid, definities

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en elke overeenkomst van koop en verkoop en alle overeenkomsten van opdracht tot het verrichten van installatie- en/of reparatiewerkzaamheden van Pc Hulp Noord gevestigd te Groningen, hierna te noemen "de gebruiker".
2. De koper respectievelijk de opdrachtgever wordt verder aangeduid als "de wederpartij".
3. Diverse bepalingen in deze algemene voorwaarden zien op een natuurlijke persoon die handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. In deze bepalingen wordt de wederpartij aangeduid met de term "de consument".
4. Onder "aanbod" wordt verstaan: ieder aanbod van de gebruiker, al dan niet in de vorm van een schriftelijke offerte.
5. Onder "schriftelijk" wordt verstaan: per brief, e-mail, fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
6. Onder "zaken" wordt verstaan: zowel alle door de gebruiker te leveren hardware en/of standaard software met bijbehorende onderdelen als de door de gebruiker te installeren/repareren zaken van de wederpartij.
7. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
8. Bij een discrepantie of strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een vertaling hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
9. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen na- of deelbestellingen, vervolg- of deelopdrachten.

Artikel 2: Totstandkoming overeenkomsten

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de wederpartij het aanbod van de gebruiker heeft geaccepteerd, ook indien deze acceptatie op ondergeschikte punten afwijkt van dit aanbod. Wanneer deze acceptatie echter op wezenlijke punten afwijkt, komt de overeenkomst pas tot stand nadat de gebruiker schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. De gebruiker is pas gebonden aan:
 - a. een opdracht of bestelling zonder daaraan voorafgaand aanbod;
 - b. mondelinge afspraken;
 - c. aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of overeenkomst;na schriftelijke bevestiging hiervan aan de wederpartij of zodra de gebruiker - zonder tegenwerping van de wederpartij - met de uitvoering van de opdracht, bestelling of afspraken is begonnen.



Artikel 3: Aanbod, prijzen, tarieven

1. Pc Hulp Noord hanteert onderzoekskosten variërend tussen 25,- en 38,- vermeld op website en intake formulier, de consument is verplicht deze kosten te voldoen tenzij het apparaat in kwestie niet reparabel blijkt te zijn c.q. de klant afziet van de reparatie en zijn apparaat afstaat aan Pc Hulp Noord
2. Tenzij in/bij een aanbod een geldigheidstermijn wordt vermeld, betreft dit een vrijblijvend aanbod. De gebruiker mag dit aanbod uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding herroepen.
3. De in een aanbod, prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven zijn inclusief BTW, maar exclusief eventuele kosten, zoals reiskosten, transport- of verzendkosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden, tenzij partijen anders overeengekomen of anders wordt vermeld.
4. Een samengesteld aanbod verplicht de gebruiker niet tot levering van een deel van de aangeboden prestatie/zaken tegen een overeenkomstig deel van de prijs of het tarief.
5. Indien het aanbod is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte informatie en deze informatie onjuist/onvolledig blijkt te zijn of naderhand wijzigt, mag de gebruiker de opgegeven prijzen, tarieven en/of (op)levertermijnen aanpassen.
6. Het aanbod, de prijzen en/of de tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen of vervolgoopdrachten.
7. Getoonde en/of verstrekte modellen, opgaven van (technische) specificaties, functionaliteiten, capaciteiten en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van de gebruiker zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kan de wederpartij geen rechten ontleen, tenzij anders wordt vermeld.
8. De verstrekte modellen blijven eigendom van de gebruiker en moeten op eerste verzoek op kosten van de wederpartij aan de gebruiker worden geretourneerd.
9. De gebruiker mag de ten behoeve van het aanbod gemaakte kosten bij de wederpartij in rekening brengen als hij de wederpartij vooraf schriftelijk op deze kosten heeft gewezen.
10.
 - a. Indien zich tussen het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering hiervan voor de gebruiker (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen door wijzigingen in de wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, valutaschommelingen of wijzigingen in de prijzen van de benodigde onderdelen, mag de gebruiker de overeengekomen prijzen en tarieven dienovereenkomstig verhogen en aan de wederpartij in rekening brengen.
 - b. Bij prijs- of tariefverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst mag de consument de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring ontbinden. Tenzij de consument binnen 14 dagen na mededeling van de prijs- of tariefwijziging aan de gebruiker kenbaar maakt gebruik te willen maken van zijn ontbindingsrecht, mag de gebruiker er vanuit gaan dat de consument met deze wijziging heeft ingestemd.

Artikel 4: Inschakeling derden

Als de gebruiker dit nodig acht, mag hij bepaalde leveringen en werkzaamheden door derden laten verrichten.

Artikel 5: Levering, (op)leveringstermijnen

1. Overeengekomen termijnen zijn nooit fatale termijnen. Indien de gebruiker zijn verplichtingen niet (tijdig) nakomt, moet de wederpartij hem schriftelijk in gebreke stellen en daarbij nog een redelijke termijn gunnen om deze alsnog na te komen.
2. De gebruiker mag de overeenkomst in gedeelten uitvoeren en iedere deellevering of -prestatie afzonderlijk factureren.
3. Het risico voor de te leveren zaken gaat op de wederpartij over op het moment dat deze het pand, het magazijn of de winkel van de gebruiker verlaten of de gebruiker aan de wederpartij heeft meegedeeld dat de zaken door hem kunnen worden afgehaald.
4. Verzending of transport van de zaken vindt plaats voor rekening en risico van de wederpartij en op een door de gebruiker te bepalen wijze. De gebruiker is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die verband houdt met de verzending of het transport.
5. Tenzij partijen een andere termijn overeenkomen, geldt voor levering aan de consument een termijn van maximaal 60 dagen na het sluiten van de overeenkomst. Daarbij gaat het risico op de consument over op het moment waarop de zaken feitelijk aan hem/een door hem aangewezen derde (niet-zijnde de vervoerder) ter beschikking staan. Indien de consument zelf de vervoerder aanwijst (niet-zijnde een door de gebruiker voorgestelde vervoerder), gaat het risico op hem over bij ontvangst van de zaken door deze vervoerder. Verzending of transport is voor rekening van de consument.
6. Het risico voor zaken die de gebruiker onder zich heeft voor het verrichten van reparatiewerkzaamheden, blijft bij de wederpartij berusten.
7. Indien het, wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van de wederpartij, niet mogelijk blijkt de overeengekomen prestatie of zaken (op de overeengekomen wijze) aan de wederpartij te leveren of deze niet worden afgehaald, mag de gebruiker de zaken en/of de onderdelen die voor de uitvoering van de overeenkomst zijn aangeschaft voor rekening en risico van de wederpartij opslaan. De wederpartij stelt de gebruiker dan binnen een door de gebruiker gestelde redelijke termijn in staat de prestatie of de zaken alsnog te leveren of haalt deze zaken alsnog af.
8. Indien de wederpartij na voornoemde redelijke termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen, is hij per direct in verzuim. De gebruiker mag de overeenkomst dan met onmiddellijke ingang door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk ontbinden, de zaken en/of onderdelen aan derden verkopen en eventuele al vervaardigde documenten vernietigen zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade, kosten en rente. Dit tast de verplichting van de wederpartij tot vergoeding van eventuele (opslag-)kosten, schade en winstderving van de gebruiker en/of het recht van de gebruiker alsnog nakoming te vorderen niet aan.

Artikel 6: Verplichtingen van de wederpartij

1. De wederpartij zorgt ervoor dat:
 - a. hij alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie tijdig en op de door de gebruiker gewenste wijze aan hem ter beschikking stelt;
 - b. eventuele door de wederpartij aan de gebruiker verstrekte gegevensdragers, bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten;
 - c. hij de te repareren zaken op het overeengekomen tijdstip, compleet (inclusief alle relevante onderdelen en benodigde documenten) aan de gebruiker ter beschikking stelt;
 - d. de gebruiker op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de werklocatie indien de werkzaamheden moeten plaatsvinden op locatie;
 - e. de gebruiker op de werklocatie kosteloos kan beschikken over de door hem gewenste aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, internet e.d. Verloren arbeidsuren als gevolg van uitval van deze voorzieningen zijn voor rekening van de wederpartij;
 - f. op de werklocatie kosteloos de door de gebruiker in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn.
2. De wederpartij zorgt ervoor, dat de verstrekte informatie juist en volledig is en vrijwaart de gebruiker voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van deze informatie.
3. De gebruiker behandelt de door de wederpartij verstrekte informatie vertrouwelijk en verstrekt deze alleen aan derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
4. Indien de wederpartij niet (tijdig) aan voornoemde verplichtingen voldoet, mag de gebruiker de uitvoering van de overeenkomst opschorten totdat de wederpartij wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten en overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de wederpartij.
5. Indien de wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt en de gebruiker niet direct nakoming verlangt, tast dit het recht van de gebruiker niet aan om later alsnog nakoming te verlangen.

Artikel 7: Voortgang, uitvoering overeenkomst

1. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van het werk of de overeengekomen levering van zaken wordt vertraagd doordat:
 - a. de gebruiker niet tijdig alle noodzakelijke informatie van de wederpartij heeft ontvangen;
 - b. de gebruiker niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de wederpartij heeft ontvangen;
 - c. er sprake is van overige omstandigheden die voor rekening en risico van de wederpartij komen; heeft de gebruiker recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn en op vergoeding van de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen.
2. De gebruiker spant zich in de overeengekomen werkzaamheden en leveringen binnen de hiervoor overeengekomen en geplande tijd te realiseren, voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden verlangd. Indien de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij wordt bespoedigd, mag de gebruiker de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten in rekening brengen bij de wederpartij.
3. De gebruiker informeert de wederpartij over de gevolgen voor overeengekomen prijzen, tarieven en termijnen:
 - a. bij door de wederpartij gewenste wijzigingen in het overeengekomen werk;
 - b. indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat deze als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet op de overeengekomen wijze kan worden uitgevoerd. In dit geval overlegt de gebruiker eerst met de wederpartij over de gewijzigde uitvoering. Indien uitvoering onmogelijk is geworden, heeft de gebruiker in ieder geval recht op volledige vergoeding van de al verrichte werkzaamheden en leveringen.
4. Meer- en minder werk moet schriftelijk tussen de gebruiker en de wederpartij overeengekomen worden. Onder meerwerk wordt verstaan: alle op verzoek van de wederpartij of noodzakelijkerwijs uit het werk voortvloeiende extra werkzaamheden en leveringen die niet zijn opgenomen in het aanbod of de opdracht. De gebruiker mag de hiermee gemoeide kosten afzonderlijk aan de wederpartij in rekening brengen.

Artikel 8: Oplevering en goedkeuring werkzaamheden

1. Op het moment dat de overeengekomen installatie- of reparatiewerkzaamheden afgerond zijn informeert de gebruiker de wederpartij hierover.
2. De werkzaamheden zijn conform de overeenkomst opgeleverd, op het moment dat de wederpartij de zaken heeft gecontroleerd en de opleverstaat of werkbon voor goedkeuring heeft getekend.
3. De werkzaamheden worden geacht te zijn goedgekeurd indien:
 - a. de wederpartij een verstrekte opleverstaat of werkbon niet binnen 2 weken getekend aan de gebruiker retourneert en hij binnen deze termijn ook niet heeft gereclameerd;
 - b. de gebruiker geen opleverstaat of werkbon heeft verstrekt en de wederpartij niet binnen 2 weken na afronding van de werkzaamheden heeft gereclameerd;
 - c. de zaken al voor het verstrijken van voornoemde termijn door de wederpartij in gebruik zijn genomen.
4. Nog niet verrichte/niet beëindigde werkzaamheden van door of namens de wederpartij ingeschakelde derden, die van invloed zijn op een behoorlijk gebruik van de zaken, zijn geen reden tot onthouding van een goedkeuring aan de door de gebruiker verrichtte werkzaamheden
5. Indien de wederpartij na de oplevering nog gebreken, defecten, onvolkomenheden e.d. constateert, gelden hiervoor de bepalingen van het klachtartikel.

Artikel 9: Klachten

1. De wederpartij controleert de geleverde zaken direct na ontvangst en vermeldt eventuele zichtbare gebreken, defecten, beschadigingen en/of afwijkingen in aantallen op de vrachtbrief of begeleidende bon of meldt deze - bij gebreke daarvan - binnen 2 werkdagen aan de gebruiker. Indien dergelijke klachten niet tijdig worden gemeld, worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen en aan de overeenkomst te beantwoorden.
2. Overige klachten over de geleverde zaken meldt de wederpartij direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen de overeengekomen termijn zijnde 14 dagen - aan de gebruiker. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij. Indien geen garantietermijn is overeengekomen, geldt een termijn van 1 jaar na levering.
3. Klachten over verrichte werkzaamheden meldt de wederpartij direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen een door de gebruiker gestelde (garantie)termijn na oplevering - aan de gebruiker. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij. Indien geen (garantie)termijn is overeengekomen, geldt een (garantie)termijn van 2 maanden. Indien dergelijke klachten niet tijdig worden gemeld, worden de werkzaamheden geacht conform de overeenkomst te zijn verricht.
4. Op verzoek van de gebruiker, verstrekt de wederpartij een schriftelijke uiteenzetting van de klachten aan de gebruiker.
5. Bij gebreke van een tijdige klacht, is geen beroep mogelijk op een overeengekomen garantie.
6. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.
7. Het vorige lid geldt niet voor de consument.
8. De wederpartij stelt de gebruiker in staat de klacht te onderzoeken en verstrekt alle hiervoor relevante informatie. Indien voor het onderzoek retourzending/retournering noodzakelijk is of de gebruiker de klacht ter plaatse moet onderzoeken, geschiedt dit voor rekening van de wederpartij, tenzij de klacht achteraf gegrond blijkt te zijn. Het transportrisico is altijd voor de wederpartij.
9. Retourzending/retournering vindt plaats op een door de gebruiker te bepalen wijze en in de originele verpakking of emballage.
10. Geen klachten zijn mogelijk over zaken die na ontvangst door de wederpartij van aard en/of samenstelling zijn veranderd dan wel geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt.

Artikel 10: Garanties

1. De gebruiker voert de overeengekomen leveringen en werkzaamheden naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen uit, maar geeft nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk werd overeengekomen.
2. De gebruiker staat gedurende garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het geleverde.
3. Tenzij partijen anders overeenkomen of anders is vermeld, geldt voor gebruikte computers een garantietermijn van 1 maand. Geen garantie geldt voor meegeleverde of op deze computers aanwezige software.
4. De gebruiker verleent geen garantie op door de wederpartij voorgeschreven/verstreckte onderdelen en eerder gebruikte onderdelen die hij voor overeengekomen reparatiewerkzaamheden heeft aangewend.
5. Indien voor de door de gebruiker geleverde zaken door de fabrikant of leverancier een garantie is afgegeven, geldt die garantie op dezelfde wijze tussen partijen. De gebruiker informeert de wederpartij hierover.
6. De gebruiker garandeert niet - en wordt nimmer geacht te hebben gegarandeerd -, dat de geleverde zaken geschikt zijn voor het doel waarvoor de wederpartij deze wil gebruiken/gebruikt noch dat de zaken/het resultaat van de verrichte werkzaamheden aansluit bij, gekoppeld kan worden met en/of gebruikt kan worden via/kan draaien op het bestaande systeem van de wederpartij, tenzij de gebruiker dit schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
7. Geen beroep op de garantie is mogelijk, zolang de wederpartij de voor de zaken en/of de werkzaamheden overeengekomen prijs/vergoeding nog niet heeft voldaan.
8. Het vorige lid geldt niet voor de consument.
9. Bij een terecht beroep op de garantie zorgt de gebruiker - naar zijn keuze - voor kosteloos herstel of vervanging van de zaken, het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden dan wel voor terugbetaling van of een korting op de overeengekomen prijs of vergoeding. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het aansprakelijkheidsartikel.
10. De consument mag altijd kiezen voor kosteloos herstel of vervanging van de zaken respectievelijk het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden gevegd van de gebruiker. In dit laatste geval mag de consument de overeenkomst bij schriftelijke verklaring ontbinden of een korting op de overeengekomen prijs of vergoeding verlangen.
11. De consument is verplicht zijn bevindingen omtrent garantie werkzaamheden te melden binnen 14 dagen na de facturatiedatum van zijn of haar reparatie.



Artikel 11: Garantie specifieke reparaties

1. Voor het herstel c.q. vervanging van GPU's in iMacs en MacBooks geldt een afwijkende garantietermijn van 6 maanden tenzij specifiek anders overeengekomen.
2. Alle reparaties omtrent het vervangen van de accu van een apparaat hebben een afwijkende garantietermijn van 6 maanden tenzij specifiek anders overeengekomen.
3. De standaard garantie is niet geldend op reparaties waar geen hardware matige handelingen zijn uitgevoerd. Software reparaties zijn ten allen tijde op eigen risico van de consument en verdere problemen kunnen niet verweten worden aan de handelingen van Pc Hulp Noord.
4. Bij reparaties van smartphones en tablets wordt geen garantie verleend indien de consument weigert een toegangscode te verlenen. Bij het ontbreken van een toegangscode is Pc Hulp Noord niet in staat een volledige test te doen van het toestel.
5. Wanneer het frame van een iPhone dusdanig krom is dat de reparatie belemmerd wordt hierdoor, vervalt de garantie op het LCD paneel indien deze vervangen is.
6. Apparaten die behandeld zijn tegen waterschade genieten een garantie van 6 maanden op de vervangen onderdelen. Overige onderdelen zijn uitgesloten van enige vorm van garantie.
7. Indien een iPad of iPhone binnen de garantie termijn voorzien wordt van een nieuwe LCD paneel wordt er enkel garantie verleend over het nieuwe scherm, overige onderdelen genieten deze garantie niet.
8. Kleurverschil onder diverse iPhone schermen is geen garantie. Kleur afwijking kan altijd optreden gezien er meerdere leveranciers zijn voor deze panelen.
9. Op alle batterijen zowel van telefoons als laptops/macbooks is de garantie maximaal 3 maanden.
10. Op refurbished apparatuur zit een standaard garantietermijn van 12 maanden waarvan 3 maanden full service en 9 maanden voor interne onderdelen. Arbeidskosten zullen, buiten de full service om, ten allen tijde in rekening worden gebracht.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

1. Buiten de expliciet overeengekomen of door de gebruiker gegeven garanties, gegarandeerde resultaten, capaciteiten, functionaliteiten of kwaliteitseisen aanvaardt de gebruiker geen enkele aansprakelijkheid.
2. De gebruiker is alleen aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. De wederpartij neemt alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming of beperking van de schade.
4. Indien de gebruiker aansprakelijk is, is de schadevergoedingsplicht altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat door zijn assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Indien de assuradeur niet uitkeert of de schade niet onder een door de gebruiker gesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde zaken en/of de verrichte werkzaamheden.
5. Uiterlijk binnen 6 maanden nadat hij bekend is geworden of had kunnen zijn met de door hem geleden schade, moet de wederpartij de gebruiker hiervoor aanspreken.
6. In afwijking van het vorige lid geldt voor de consument een termijn van 1 jaar.
7. Als de wederpartij onderdelen voor verdere verwerking/installatie beschikbaar stelt, is de gebruiker verantwoordelijk voor een correcte verwerking respectievelijk installatie, maar niet voor de deugdelijkheid van de onderdelen zelf.
8. De gebruiker is nooit aansprakelijk voor schade als gevolg van door/namens de wederpartij uitgevoerde werkzaamheden of leveringen.
9. De gebruiker is nooit aansprakelijk voor verlies/tenietgaan van data, tenzij dit te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van de gebruiker of diens leidinggevend personeel op directieniveau.
10. De gebruiker is niet aansprakelijk - en de wederpartij kan geen beroep doen op de toepasselijke garantie - indien de schade is ontstaan door:
 - a. ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met het doel van het geleverde of gebruik in strijd met de door/namens de gebruiker verstrekte instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen, handleidingen e.d.;
 - b. ondeskundige bewaring (opslag) of onderhoud van de zaken door/namens de wederpartij;
 - c. ondeskundige/onjuiste installatie van de geleverde zaken door/namens de wederpartij;
 - d. fouten, onvolledigheden, gebreken e.d. in de door of namens de wederpartij aan de gebruiker verstrekte/voorgeschreven informatie en onderdelen;
 - e. aanwijzingen of instructies van/namens de wederpartij;
 - f. of als gevolg van een keuze van de wederpartij die afwijkt van wat de gebruiker adviseerde en/of gebruikelijk is;
 - g. of doordat door/namens de wederpartij (reparatie)werkzaamheden of bewerkingen aan het geleverde zijn uitgevoerd, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de gebruiker.
11. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in het vorige lid volledig aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart de gebruiker voor eventuele aanspraken van derden.
12. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van de gebruiker of het leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal de gebruiker de wederpartij vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden.

Artikel 13: Betaling

1. De gebruiker mag altijd een (gedeeltelijke) vooruitbetaling of andere zekerheid voor betaling vragen. De gevraagde vooruitbetaling bedraagt voor consumenten maximaal 50% van de overeengekomen prijs.
2. Met uitzondering van een overeengekomen vooruitbetaling, vindt betaling contant bij (op)levering plaats. Indien partijen betaling na ontvangst van een factuur zijn overeengekomen, moet betaling binnen een vervaltermijn van 14 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de wederpartij niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald of geen automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden, is de wederpartij aan de gebruiker een vertragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
4. In voornoemde situatie geldt voor de consument een vertragingsrente ter grootte van 6% op jaarbasis, tenzij de wettelijke rente hoger is. In dat geval geldt de wettelijke rente.
5. Indien na aanmaning betaling alsnog uitblijft, mag de gebruiker bovendien aan de wederpartij buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,00.
6. De gebruiker geeft aan de consument bij genoemde aanmaning minimaal een termijn van 15 dagen om alsnog te betalen. Blijft betaling opnieuw uit, dan bedragen de buitengerechtelijke incassokosten voor de consument:
 - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
 - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
 - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
 - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
 - e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.
7. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten mag de gebruiker de hoofdsom van de vordering na verloop van 1 jaar verhogen met de in dat jaar opgebouwde vertragingsrente.
8. Bij uitblijven van volledige betaling, mag de gebruiker de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat er alsnog betaald is of hiervoor een deugdelijke zekerheid is gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft de gebruiker eveneens indien hij al voordat de wederpartij/de consument in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de wederpartij/consument te twijfelen.
9. Ontvangen betalingen brengt de gebruiker eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij bij de betaling schriftelijk wordt vermeld dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
10. De wederpartij mag de vorderingen van de gebruiker niet verrekenen met eventuele tegenvorderingen die hij op de gebruiker heeft. Dit geldt eveneens indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
11. Het vorige lid geldt niet voor de consument.

Artikel 14: Eigendomsvoorbehoud

1. Alle krachtens de overeenkomst geleverde/te leveren zaken blijven eigendom van de gebruiker totdat de wederpartij aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
2. Deze betalingsverplichtingen bestaan uit het betalen van de koopprijs van de zaken, vermeerderd met vorderingen wegens verrichte werkzaamheden die met de levering verband houden en vorderingen wegens een toerekenbare tekortkoming van de wederpartij, zoals vorderingen tot het betalen van schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten, rente en eventuele boetes.
3. Zolang op de zaken een eigendomsvoorbehoud rust, mag de wederpartij deze niet op enige wijze verpanden of in de feitelijke macht van een financier brengen.
4. De wederpartij informeert de gebruiker direct schriftelijk indien derden stellen eigendoms- of overige rechten te hebben op de zaken.
5. Zolang de wederpartij de zaken onder zich heeft, bewaart hij deze zorgvuldig en als identificeerbaar eigendom van de gebruiker.
6. De wederpartij zorgt voor een zodanige bedrijfs- of inboedelverzekering, dat zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd te allen tijde zijn meeverzekerd. Hij geeft de gebruiker op diens eerste verzoek inzage in de verzekeringspolis en bijbehorende premiebetalingsbewijzen.
7. Indien de wederpartij handelt in strijd met dit artikel of de gebruiker een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud, mogen de gebruiker en zijn werknemers het terrein van de wederpartij betreden en de zaken terugnemen. Dit tast het recht van de gebruiker op vergoeding van schade, gederfde winst en rente en het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling, door een schriftelijke verklaring, te ontbinden niet aan.
8. De wederpartij dient zijn apparaat binnen 2 maanden na het afronden van de reparatie af te halen. Indien wederpartij hierin verzuimt behoudt Pc Hulp Noord het recht om 2 euro per dag in rekening te brengen voor stalling.
9. Indien de wederpartij verzuimt zijn apparaat af te halen binnen 3 maanden na het afronden van de reparatie, dan behoudt Pc Hulp Noord zich het recht dit apparaat toe te eigenen. Pc Hulp Noord dient de wederpartij hiervan minimaal 3 maal op de hoogte te stellen via mail, SMS of telefoon.

Artikel 15: Intellectuele eigendomsrechten

1. De gebruiker garandeert dat de door hem geleverde zaken als zodanig geen inbreuk maken op Nederlandse auteursrechten, octrooirechten, modelrechten of andere rechten van intellectuele eigendom van derden.
2. Als blijkt dat deze zaken toch inbreuk maken op voornoemde rechten van derden, vervangt de gebruiker de desbetreffende zaken - na overleg met de wederpartij - door zaken die geen inbreuk maken op de betrokken rechten, verwerft hij hiervoor een licentierecht of neemt hij het geleverde terug tegen restitutie van de betaalde vergoeding (verminderd met de normaal te achten afschrijvingen), zonder tot verdere schadevergoeding gehouden te zijn.
3. De wederpartij heeft alleen recht op de in het vorige lid vermelde opties, indien hij de gebruiker op een zodanig tijdstip heeft ingelicht over de (vermeende) aanspraken van derden (onder vermelding van alle hiervoor relevante bijzonderheden), dat de gebruiker zijn rechten ter zake naar behoren kan verdedigen. De gebruiker vrijwaart de wederpartij dan tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit de geconstateerde inbreuken, mits de wederpartij de behandeling van een eventuele rechtszaak uitsluitend aan de gebruiker overlaat en hierbij alle noodzakelijke medewerking verleent.
4. De wederpartij staat er voor in dat de door hem aan de gebruiker verstrekte zaken geen inbreuk maken op enig intellectueel eigendomsrecht van derden. Hij is aansprakelijk voor eventuele schade die de gebruiker door dergelijke inbreuken lijdt en vrijwaart hem voor aanspraken van deze derden.

Artikel 16: Retentierecht

1. De gebruiker mag de teruggave van zaken van de wederpartij, die hij voor onderhoud of reparatie onder zich heeft, opschorten indien en gedurende de periode dat de wederpartij:
 - a. de kosten van (eerdere) werkzaamheden aan deze zaken niet (volledig) heeft voldaan;
 - b. overige opeisbare vorderingen die voortvloeien uit de contractuele relatie met de gebruiker niet (volledig) heeft voldaan.
2. De gebruiker is niet aansprakelijk voor eventuele schade - van welke aard dan ook - die voortvloeit uit het uitgeoefende retentierecht.

Artikel 17: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.

1. De gebruiker mag de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij ontbinden op het tijdstip waarop de wederpartij:
 - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag hiertoe is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (delen van) zijn vermogen verliest.
2. De wederpartij informeert de curator of bewindvoerder altijd over de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Artikel 18: Overmacht

1. Bij overmacht van de wederpartij of de gebruiker, mag laatstgenoemde de overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de wederpartij voor een redelijke termijn opschorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht van de gebruiker wordt verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van de gebruiker, van de door hem ingeschakelde derden of toeleveranciers of overige zwaarwegende redenen aan zijn zijde.
3. In de volgende omstandigheden is in ieder geval sprake van overmacht bij de gebruiker: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van de gebruiker of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de bij het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, uitval van elektriciteit, internet- of telefoonverbindingen, natuurverschijnselen, (natuur)rampen e.d. evenals door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval, import en export belemmerende maatregelen e.d. ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen.
4. Indien de overmachtsituatie intreedt als de overeenkomst al gedeeltelijk is uitgevoerd, moet de wederpartij zijn verplichtingen jegens de gebruiker tot aan dat moment nakomen.

Artikel 19: Annulering, opschorting

1. Indien de wederpartij de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering wil annuleren, mag de gebruiker van de wederpartij een gefixeerde schadevergoeding vragen voor alle gemaakte kosten en de door de annulering geleden schade inclusief de gedeerde winst. Naar keuze van de gebruiker en afhankelijk van de al verrichte werkzaamheden en/of leveringen bedraagt deze schadevergoeding 20 tot 100% van de overeengekomen prijs.
2. Indien de wederpartij een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt of verzet, mag de gebruiker de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het overeengekomen/gebruikelijke uurtarief bij hem in rekening brengen.
3. De wederpartij vrijwaart de gebruiker voor uit de annulering voortvloeiende aanspraken van derden.
4. De gebruiker mag de verschuldigde schadevergoeding verrekenen met alle door de wederpartij betaalde bedragen en eventuele tegenvorderingen van de wederpartij.
5. Bij opschorting van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij, is de vergoeding voor alle verrichte leveringen/werkzaamheden per direct opeisbaar en mag de gebruiker deze bij de wederpartij in rekening brengen. Dit geldt ook voor al gemaakte kosten, kosten voortvloeiend uit de opschorting en/of uren die op het moment van opschorting al door de gebruiker zijn gereserveerd voor de opschortingperiode.
6. Kosten die voor de gebruiker voortvloeien uit het hervatten van de levering(en)/werkzaamheden, zijn voor rekening van de wederpartij. Indien de uitvoering van de overeenkomst na de opschorting niet kan worden hervat, mag de gebruiker de overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij ontbinden.

Artikel 20: Toepasselijk recht, bevoegde rechter

1. Op de tussen partijen gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van de gebruiker, maar de gebruiker behoudt altijd het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van de wederpartij.
4. Ongeacht de keuze van de gebruiker, behoudt de consument altijd het recht het geschil voor te leggen aan de wettelijk bevoegde rechter. De consument moet deze keuze binnen een maand na ontvangst van de dagvaarding kenbaar maken aan de gebruiker.
5. Indien de wederpartij gevestigd is buiten Nederland, mag de gebruiker er voor kiezen het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het land of de staat waar de wederpartij gevestigd is.