



# Voorwaarden Onbeperkt Support Versie 1.3

**DigiBlue**

Stiemensvaart 37  
2497 ZE Den Haag  
070-3950040  
[www.digiblue.nl](http://www.digiblue.nl)  
[info@digiblue.nl](mailto:info@digiblue.nl)

Onbeperkt Support Voorwaarden Shafts Design V.O.F.  
Handelend onder de handelsnamen: DigiBlue en Shafts Design  
van toepassing op de volgende diensten:

Onbeperkt Computer Support, Onbeperkt Support, Onbeperkt Support XXL en de  
uitbreidingsmodules van Onbeperkt Support

## Begrippenlijst

Shafts Design V.O.F.	De vennootschap onder firma gevestigd te Den Haag
De Afnemer	Een natuurlijke of (rechts)persoon met wie Shafts Design V.O.F. een overeenkomst aangaat of is aangegaan
Programmatuur	De Programmatuur die door Shafts Design V.O.F. aan de Afnemer wordt verstrekt of anderszins ter beschikking wordt gesteld in het kader van de dienstverlening
Remote Support	Verbinding met de computer van de afnemer waarbij Shafts Design V.O.F. het volledige scherm(en) van afnemer kan zien en besturen op afstand d.m.v. een beveiligde SSL verbinding
SSL verbinding	Secure Socket Layer (SSL) is het meest gebruikte beveiligingsprotocol. Het is in feite een protocol dat een beveiligd kanaal voorziet tussen twee computers die via internet of een intern netwerk communiceren. In de huidige digitale wereld wordt het SSL-protocol doorgaans gebruikt wanneer een veilige verbinding moet kunnen maken met een webserver via het internet.
Schriftelijk	Schriftelijk betekend zowel een schrijven per post als een schrijven per email (digitale post)
ISP (Internet Service Provider)	met ISP wordt uw internet aanbieder bedoeld.
Uitbreidingsmodule	Extra producten of diensten welke administratief zijn gekoppeld aan het Onbeperkt Support abonnement
Shafts Design V.O.F. / DigiBlue website/ webpagina	De publieke website van Shafts Design V.O.F. /DigiBlue is te bezoeken via <a href="https://www.digiblue.nl">https://www.digiblue.nl</a>
Teamviewer	De leverancier van de Remote Support Software.

## Artikel 1 Toepassing

1.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en leveringen van Shafts Design V.O.F. en elke rechtsbetrekking tussen Shafts Design V.O.F. en de Afnemer bij diensten met de naam Onbeperkt computer support, Onbeperkt Support, Onbeperkt Support XXL, uitbreidingsmodules op het onbeperkt support abonnement en andere producten waar nadrukkelijk staat vermeld dat deze voorwaarden van toepassing is. Op andere diensten is de Algemene Voorwaarden van Shafts Design V.O.F. op van toepassing tenzij dit anders vermeld staat.

1.2 Deze Voorwaarden treden in de plaats van eerdere Voorwaarden op bovengenoemde producten.

1.3 Bedingen die afwijken van de in deze Voorwaarden opgenomen bepalingen hebben slechts gelding indien en voor zover zij in overleg met Shafts Design V.O.F. schriftelijk tot stand zijn gekomen en door Shafts Design V.O.F. en alle overige partijen als zodanig zijn aanvaard.

1.4 In alle gevallen waarin een Overeenkomst met de Afnemer eindigt, blijven deze Voorwaarden de betrekkingen tussen partijen beheersen voor zover dit voor de afwikkeling van die Overeenkomst noodzakelijk is.

1.5 Shafts Design V.O.F. is gerechtigd deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook te aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. Wijzigingen gaan in een maand na bekendmaking of nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling dan wel een mededeling op de webpagina's van Shafts Design V.O.F.. Indien de Afnemer wijzigingen van deze Voorwaarden niet wenst te accepteren heeft deze tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, het recht de Overeenkomst bij aangetekend schrijven op te zeggen per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt de Afnemer geacht de wijzigingen - stilzwijgend - te hebben aanvaard.

## Artikel 2 De overeenkomst

2.1 De aanbidding

2.1.1 Door Shafts Design V.O.F. gedane aanbiedingen en/of prijsopgaven zijn 7 werkdagen geldig.

2.1.2 Shafts Design V.O.F. is gerechtigd gedurende de looptijd van een overeenkomst de prijzen jaarlijks te verhogen met maximaal 5%. Indien de prijsverhoging buiten de marge van 5% valt, is de wederpartij gerechtigd de overeenkomst per de datum dat de prijsverhoging ingaat, op te zeggen.

2.2 Totstandkoming van een overeenkomst

2.2.1 Een overeenkomst komt via de website van Shafts Design V.O.F. tot stand nadat op basis van de uitnodiging tot het plaatsen van een opdracht op de website door wederpartij een opdracht is verstrekt, door Shafts Design V.O.F. deze opdracht is aanvaard en deze aanvaarding voor wederpartij toegankelijk is, ongeacht de woon- of vestigingsplaats(en) van de bij die overeenkomst betrokken partijen en ook ongeacht de plaats waar die overeenkomst tot stand is gekomen dan wel ten uitvoer dient te worden gelegd. Shafts Design V.O.F. reageert zo spoedig mogelijk. Shafts Design V.O.F. is nimmer verplicht een opdracht te aanvaarden.

2.2.2 Een overeenkomst komt via een order formulier van Shafts Design V.O.F. tot stand nadat op basis van de invulling van het formulier het plaatsen van een opdracht door wederpartij een opdracht is verstrekt, door Shafts Design V.O.F. deze opdracht is aanvaard en deze aanvaarding voor wederpartij toegankelijk is, ongeacht de woon- of vestigingsplaats(en) van de bij die overeenkomst betrokken partijen en ook ongeacht de plaats waar die overeenkomst tot stand is gekomen dan wel ten uitvoer dient te worden gelegd. Shafts Design V.O.F. reageert zo spoedig mogelijk. Shafts Design V.O.F. is nimmer verplicht een opdracht te aanvaarden.

2.2.3 Shafts Design V.O.F. is na verzending van de opdracht niet verplicht invoerfouten te laten inzien en te laten herstellen door wederpartij. Voor zover het persoonsgegevens betreft wordt opgemerkt dat er wel de mogelijkheid bestaat voor betrokkene om zijn/haar gegevens te (laten) corrigeren.

2.3.1 Een overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 24 maanden, tenzij er schriftelijk een andere periode is overeengekomen. De overeenkomst wordt na deze 24 maanden automatisch en stilzwijgend met een periode van telkens 1 (één) maand verlengd.

2.3.2 Opzegtermijn

De opzegtermijn van de overeenkomst bedraagt voor de Afnemer ten minste één (1) kalendermaand, met dien verstande dat de Afnemer de overeenkomst alleen per de eerste van een maand kan opzeggen. Opzegging is enkel mogelijk tegen het einde van een periode als gesteld onder 2.3.1 van deze voorwaarden.

2.3.3 Een opzegging dient te schriftelijk te worden verstuurd, de opzegging dient door de afnemer te worden ondertekend en dient een reden van opzegging te bevatten.

2.3.4 Shafts Design V.O.F. heeft het recht de Overeenkomst op ieder moment schriftelijk te beëindigen, waarbij een opzegtermijn van een kalendermaand in acht dient te worden genomen.

#### 2.3.5 Opschorting

Iedere tekortkoming van wederpartij geeft Shafts Design V.O.F. het recht haar verbintenissen op te schorten. Zolang die situatie voortduurt zullen de gebruiksrechten van wederpartij zijn opgeschort. Wederpartij dient ook gedurende de periode dat Shafts Design V.O.F. haar rechten zoals in de vorige 2 volzinnen opgenomen, uitoefent haar verbintenissen na te komen.

#### 2.4 Ontbinding

2.4.1 Indien wederpartij niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige uit een met Shafts Design V.O.F. gesloten overeenkomst of deze voorwaarden voortvloeiende verplichting, dan wel indien het naar het oordeel van Shafts Design V.O.F. aan ernstige twijfel onderhevig is of wederpartij in staat is aan zijn of haar contractuele verplichtingen jegens Shafts Design V.O.F. te voldoen, is Shafts Design V.O.F. gerechtigd, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, hetzij de overeengekomen Dienst(en) op te schorten, hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks zonder dat Shafts Design V.O.F. tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn en onverminderd de aan Shafts Design V.O.F. verder toekomende rechten.

2.4.2 Shafts Design V.O.F. is bevoegd zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden en de Diensten te staken indien wederpartij:

- aan Shafts Design V.O.F. valse en/of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven;
- nagelaten heeft juiste gegevens of wijzigingen door te geven;
- de overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
- in strijd handelt met deze voorwaarden;
- in strijd handelt met de vereiste vernoemd in art. 7 (Vereiste afnemer) in deze voorwaarden.
- wederpartij in staat van faillissement is verklaard of zelf een aanvraag tot faillietverklaring heeft ingediend;
- wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd;
- wederpartij onder curatele of bewind is gesteld of is ontbonden;
- in geval van liquidatie van wederpartij alsmede indien ten laste van wederpartij enig executoriaal beslag wordt gelegd.
- Afnemer niet of niet meer voldoet aan de minimale eisen welke zijn vastgelegd voor dit product

2.4.3 Shafts Design V.O.F. behoudt zich het recht voor de overeenkomst zonder opgave van reden, per direct te ontbinden, indien wederpartij zich schuldig maakt aan wangedrag, zulks ter beoordeling van Shafts Design V.O.F..

2.4.4 Ontbinding door Shafts Design V.O.F. op grond van artikel 2.4.1 en/of 2.4.2 laten de betalingsplicht van wederpartij onverlet. Wederpartij zal binnen drie (3) werkdagen de verschuldigde vergoedingen voldoen voor alle lopende diensten voor de periode van de feitelijke ontbindingsdatum tot aan de contractuele einddatum.

2.4.5 Het bij gerechtelijke uitspraak ongeldig verklaren van een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden laat alle overige bepalingen onverlet.

#### 2.5 Overdraagbaarheid

2.5.1 De rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst kunnen door wederpartij niet aan een derde worden geleverd of overgedragen, behoudens met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Shafts Design V.O.F..

2.5.2 Shafts Design V.O.F. is gerechtigd de rechten en plichten uit een overeenkomst over te dragen aan een derde partij onder de voorwaarde dat hetzij Shafts Design V.O.F. naast die derde zelf aansprakelijk blijft voor nakoming van de verbintenissen uit die overeenkomst, hetzij de overdracht geschiedt in het kader van de overgang van de door Shafts Design V.O.F. gedreven onderneming.

2.5.3 De dienst per apparaat/ licentie art. 9 is overdraagbaar naar een ander apparaat mits Shafts Design V.O.F. het apparaat heeft beoordeeld en goedgekeurd. Dit apparaat moet tenminste voldoen aan de vereiste uit art. 7 (vereiste afnemer)

## 2.6 Wijzigingen

### 2.6.1 Wijziging voorwaarden

Shafts Design V.O.F. heeft het recht de voorwaarden aan te passen. In dat geval zal Shafts Design V.O.F. hetzij schriftelijk aan haar klanten kenbaar maken dat de voorwaarden zijn gewijzigd met aanduiding van de datum waarop deze van kracht worden. Op verzoek van wederpartij zal Shafts Design V.O.F. kosteloos een kopie van de aangepaste voorwaarden toesturen. Op de website van Shafts Design V.O.F. zullen altijd de meest actuele voorwaarden staan. Wederpartij kan tot 14 dagen na het uitkomen van de nieuwe voorwaarden bezwaar maken tegen deze voorwaarden. Indien wederpartij geen bezwaar maakt zal deze automatisch instemmen met de nieuwe voorwaarden.

### 2.6.2 Prijswijziging

Indien na het sluiten van de Overeenkomst binnen 3 maanden een wijziging in de prijs optreedt zal deze wijziging geen invloed hebben op de overeengekomen prijs. Prijsverhogingen na een periode van 3 maanden zullen worden doorberekend aan de Afnemer, doch deze heeft gedurende een kalendermaand na de mededeling aan haar van prijsverhoging de mogelijkheid om de Overeenkomst te beëindigen. Dit kan uitsluitend schriftelijk dienen binnen 14 dagen na bekendmaking in Shafts Design V.O.F. haar bezit te zijn. Bij niet tijdige opzegging vindt stilzwijgende voortzetting van de overeenkomst tegen de verhoogde prijs plaats.

### 2.6.3 Meerwerk/extra kosten

Indien Shafts Design V.O.F. ten behoeve van de Afnemer werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een Overeenkomst tussen beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd, of kosten ontstaan doordat de klant op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, worden deze werkzaamheden/kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra in rekening gebracht.

## Artikel 3 Vormen dienstverlening

3.1 Shafts Design V.O.F. biedt de dienstverlening Onbeperkt Support aan met hierop de mogelijkheid om extra modules. Hierbij wordt het basis abonnement 'Onbeperkt Support' gezien als 'hoofddienst'. De extra modules worden gezien als uitbreidingen op de 'hoofddienst'. De hoofddienst en extra modules worden in onderstaande artikelen behandeld.

3.2 Migratie/ omzetting van oudere productnamen 'Onbeperkt Computer Support, Onbeperkt Support XXL, Extra Computers bij Onbeperkt Computer Support'

### 3.2.1 Onbeperkt Computer Support

Het product Onbeperkt Computer Support zal worden omgezet naar Onbeperkt Support + Module Tablet en Smartphone. Hierbij blijft het maandelijkse abonnementsstarief gelijk.

### 3.2.2 Extra Computer bij Onbeperkt Computer Support

De extra computer(s) bij het Onbeperkt Computer Support komen te vervallen. Mits het totaal aantal computers onder de 3 computers blijft. In geval dat het aantal computers boven de 3 uitkomt. Zullen de extra computers worden omgezet naar een tweede Onbeperkt Support hoofd abonnementen. In beide gevallen van vervallen van de extra computer of het omzetten naar een tweede Onbeperkt Support abonnement zullen de maandelijkse abonnementsstarief lager worden.

### 3.2.3 Onbeperkt Support XXL

Het product Onbeperkt Support XXL zal worden omgezet naar Onbeperkt Support + Module beveiliging + Module Back-up

## 3.3 Onbeperkt Support en uitvoering

Deze dienst omvat alle werkzaamheden om de werking van de computer te optimaliseren. Dit is van toepassing op 3 van uw computers. Deze computers mogen een desktop en een draagbare computer zijn met hierop het Windows besturingssysteem of Apple OSX. Kijkt u bij uitsluitingen in artikel 8.1 welke versie vereiste er zijn. Het optimaliseren zal na inzicht van Shafts Design V.O.F. worden beoordeeld. Deze dienstverlening zal uitsluitend worden geleverd d.m.v. Remote Support. Shafts Design V.O.F. biedt via haar website de benodigde Software aan om de Remote Support sessie tot stand te brengen. Op deze dienstverlening zijn art. 8.1 (uitsluitingen) en art. 7.1 (vereiste afnemer) nadrukkelijk van toepassing

### 3.3.1 Bezoek op locatie

Wanneer het niet mogelijk is om dienst d.m.v. Remote Support te leveren, door technische of welke reden dan ook. Bestaan de mogelijkheid een bezoek op het vastgelegde adres of aangepast adres uit te voeren. Dit bezoek op locatie zal niet / nooit onder deze overeenkomst vallen. Hiervoor maakt u een afspraak voor een bezoek aan huis met de daarbij geldende voorwaarden en tarieven.

### 3.4 Extra module Beveiliging

Deze extra module 'beveiliging' omvat het leveren van een licentie van beveiliging software met hierin minimaal een antivirus en firewall. Deze licentie wordt per computer afgesloten. Voor iedere computer is een eigen module nodig. Shafts Design V.O.F. mag op ieder moment het besluit nemen om afnemer een licentie te leveren voor een ander beveiligingsproduct. Afnemer heeft geen inspraak welk product hiervoor gebruikt wordt. Wel mag afnemer het nieuwe product weigeren. Hierbij zal de extra module worden beëindigd, maar blijft de hoofddienst onbeperkt support in stand.

### 3.5 Extra module Back-up

Deze extra module 'back-up' omvat het leveren van een licentie van back-up software en een cloud opslag voor het online opslaan van afnemers zijn back-up data. Deze licentie wordt per 3 computers afgesloten. Shafts Design V.O.F. mag op ieder moment het besluit nemen om afnemer een ander back-up licentie te leveren. Hierbij in acht nemend dat back-up data in de voorlopende licentie ten minste nog 30 dagen beschikbaar is. Afnemer heeft geen inspraak welk product hiervoor gebruikt wordt. Wel mag afnemer het nieuwe product weigeren. Hierbij zal de extra module worden beëindigd, maar blijft de hoofddienst onbeperkt support in stand. Op deze module zijn aanvullende voorwaarden van toepassing. Deze zijn vastgelegd in 'Voorwaarden Livedrive v1.1'. Deze aanvullende voorwaarden zijn bij het aangaan van deze module van toepassing. Wanneer deze voorwaarden en de aanvullende voorwaarden met elkaar in conflict zijn zullen de artikelen uit deze voorwaarden van toepassing zijn.

### 3.6 Extra module tablet en smartphone

Deze extra module 'tablet en smartphone' omvat alle werkzaamheden om de werking van de tablet en/of smartphone te optimaliseren. Dit is van toepassing op 3 van uw tablets of smartphones. Shafts Design V.O.F. zal deze dienst telefonisch leveren bij alle type en merken tablets en smartphones. Heeft afnemer een recente versie van Apple IOS. Dan kunnen wij op afstand en beeld bekijken. Heeft afnemer een Android toestel welke deze dienst ondersteund. Dan kunnen wij deze volledig overnemen op afstand. Kijkt u bij uitsluitingen in artikel 8.2 welke versie vereiste er zijn. Het optimaliseren zal na inzicht van Shafts Design V.O.F. worden beoordeeld. Deze dienstverlening zal altijd worden geleverd d.m.v. telefonische begeleiding wanneer Remote Support niet mogelijk is en zal niet bij afnemer op locatie worden geboden. De software om afnemer zijn tablet of smartphone op afstand te bekijken / over te nemen is verkrijgbaar op de website. Op deze dienstverlening zijn art. 8.2 (uitsluitingen) en art. 7.2 (vereiste afnemer) nadrukkelijk van toepassing

### 3.7 Extra module E-mail

Deze extra module 'e-mail' omvat een e-mail adres binnen het @nldmail.nl domein of een eigen domein. Op deze e-mail zijn extra functies zoals synchronisatie en geavanceerde spamfiltering van toepassing. Voor deze module wordt een aparte overeenkomst afgesloten.

## Artikel 4 De levering

4.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen van de Afnemer zal Shafts Design V.O.F. zo spoedig mogelijk overgaan tot de levering van de Diensten zoals vermeld in de Overeenkomst.

4.2 Een overeengekomen leveringstermijn is niet fataal. Mocht de Afnemer bij aanvang van de Overeenkomst menen dat zijdens Shafts Design V.O.F. geen tijdige levering heeft plaatsgevonden dan dient de Afnemer Shafts Design V.O.F. in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven alsnog tot levering over te gaan. Mocht opnieuw levering uitblijven wegens omstandigheden die aan Shafts Design V.O.F. zijn toe te rekenen, dan is de Afnemer gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan en heeft hij recht op restitutie van reeds betaalde gelden voor de lopende abonnementsperiode.

4.3 Wederpartij is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Shafts Design V.O.F. mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren. Voor eventuele extra werkzaamheden veroorzaakt doordat wederpartij niet aan haar verplichtingen voldoet, betaalt wederpartij een vergoeding aan Shafts Design V.O.F. op basis van de door haar gehanteerde tarieven.

4.4 Shafts Design V.O.F. is gerechtigd de levering van diensten op te schorten indien zij gerechtvaardigde twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de Afnemer en aan een door Shafts Design V.O.F. verlangde waarborgsom of zekerheidstelling, zoals genoemd in artikel 5.2.4, niet wordt voldaan of indien het (nagenoeg) vaststaat dan wel aannemelijk is dat de Afnemer niet aan de voorwaarden van de Overeenkomst zal (kunnen) voldoen.

4.5 Shafts Design V.O.F. is eveneens gerechtigd de levering van Diensten zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang op te schorten of stop te zetten indien:

1) de Afnemer op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Voorwaarden en na ingebrekestelling er geen blijk van heeft gegeven alsnog spoedig na te zullen komen;

2) Shafts Design V.O.F. aanwijzingen heeft dat er misbruik gemaakt wordt van de geleverde Diensten/ Programmatuur, al dan niet door de afnemer.

4.6 Shafts Design V.O.F. kan Afnemer nadere termijnen of voorwaarden stellen alvorens de dienstverlening te continueren, voor zover deze nadere voorwaarden passen binnen het kader van de gemaakte afspraken dan wel ingeval zich één van de onder artikel 4.4 of artikel 4.5 genoemde situaties voordoet.

4.7 Shafts Design V.O.F. zal de openingstijden van de Remote Support service kenbaar maken op haar website en binnen de Remote Support software.

4.8 Shafts Design V.O.F. kan tot maximaal 30 werkdagen per jaar de dienstverlening uitstellen i.v.m. vakantie en sluiting. Shafts Design V.O.F. zal in geval van sluiting dit altijd van tevoren kenbaar maken op haar website.

## Artikel 5 De betaling

5.1.1 Alle prijzen voor de diensten en/of producten van Shafts Design V.O.F. worden in rekening gebracht vanaf het tot stand komen van de Overeenkomst. Shafts Design V.O.F. brengt de prijzen in rekening door facturen in Euro's aan de Afnemer te zenden.

5.1.2 Alle prijzen zijn inclusief B.T.W., tenzij anderszins is vermeld.

5.1.3 Door de Afnemer betaalde vergoedingen zien slechts op door Shafts Design V.O.F. verstrekte Diensten en zien derhalve niet op bijvoorbeeld door Afnemer te maken of gemaakte telefoonkosten, kosten voor kabelaansluiting of andere kosten voor de verbinding met het systeem van Shafts Design V.O.F. of transport van informatie tussen het systeem van Shafts Design V.O.F. en de Afnemer.

### 5.2 Betaling

5.2.1 Facturen worden via Email aan afnemer verstuurd. De factuur heeft een betalingstermijn van 8 dagen, en zal d.m.v. een automatisch incasso opdracht worden geïncasseerd van de bankrekening van afnemer. Afnemer is verplicht zorg te dragen dat er altijd genoeg saldo op de bankrekening is om de incasso te laten slagen. Wanneer de incasso niet slaagt zal Shafts Design V.O.F. afnemer hiervan op de hoogte stellen. Afnemer is verplicht om dan alsnog zelf de betaling binnen 5 dagen te voldoen. Shafts Design V.O.F. is gerechtigd de dienstverlening tijdelijk op te schorten tot de betaling is ontvangen. Indien de Afnemer niet binnen de gestelde termijn de factuur heeft voldaan, voldoet de Afnemer niet aan de betalingsverplichtingen en is de Afnemer zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en aansprakelijk voor de door Shafts Design V.O.F. geleden en te lijden schade. Indien Shafts Design V.O.F. tot buitengerechtelijke incasso overgaat komen de kosten daarvan ad 15% over de hoofdsom/factuurbedrag, met een minimum van €50 en vermeerderd met de wettelijke rente, voor rekening van de Afnemer. Shafts Design V.O.F. maakt aanspraak op vergoeding van wettelijke rente vanaf de vervaldatum van de facturen.

5.2.2 Betalingen dienen door de Afnemer te geschieden zonder dat hem een beroep op inhouding, korting of compensatie toekomt. Elk beroep van de Afnemer op verrekening met een vordering op Shafts Design V.O.F. is uitgesloten.

5.2.3 Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de Afnemer vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

5.2.4 Shafts Design V.O.F. is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de Afnemer. Shafts Design V.O.F. kan daartoe redelijke zekerheid - in de vorm van een waarborgsom - voor nakoming van betalingsverplichtingen van de Afnemer verlangen. Afnemer is gehouden op het eerste verzoek van Shafts Design V.O.F. daartoe, een dergelijke zekerheid te verstrekken.

5.2.5 Zolang de afnemer geen volledige betaling heeft verricht, kan hij geen gebruik maken van de Diensten van Shafts Design V.O.F. en blijft een eventueel op zijn verzoek aangevraagde serviceaanvragen onbehandeld.

## Artikel 6

6.1 Shafts Design V.O.F. is altijd gerechtigd de door haar gebruikte apparatuur, programmatuur en werkwijze te wijzigen. Shafts Design V.O.F. wordt daardoor jegens wederpartij niet aansprakelijk voor de door deze aanpassingen mogelijk door wederpartij geleden schade. Shafts Design V.O.F. zal aanpassingen die inspanningen van wederpartij noodzakelijk maken een redelijke termijn voordat deze worden doorgevoerd op haar website publiceren. Shafts Design V.O.F. zal het bestaan van deze aanpassingen per email aan wederpartij melden.

6.2 Shafts Design V.O.F. is gerechtigd in het kader van (vervangend) onderhoud haar systemen gedurende beperkte tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen, zonder in dit verband enige schadevergoeding of kosten aan wederpartij verschuldigd te zijn, hierbij

heeft Shafts Design V.O.F. een tijdige inlichtingenplicht naar de afnemer toe, behoudens enige vorm van overmacht. In geval van overmacht zal Shafts Design V.O.F., indien mogelijk Afnemer zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen.

6.3 Wederpartij verklaart Shafts Design V.O.F. niet aansprakelijk te stellen voor eventuele uitval van de computer, notebook en eventueel andere apparatuur welke wordt geoptimaliseerd door Shafts Design V.O.F.

## Artikel 7 Vereiste aan apparatuur afnemer

### 7.1 Vereiste voor het Onbeperkt Support abonnement

Shafts Design V.O.F. vereist dat de apparatuur van afnemer aan de volgende vereist voldoet.

- Een werkende internet verbinding
- Dat er een werkende internet browser is of een andere manier om de Remote Support sessie te starten met de Remote Support software welke wordt aangeboden via de website van Shafts Design V.O.F.
- Het apparaat is voorzien van beveiliging software ten minste bestaand uit een antivirus en firewall
- Het apparaat uitsluitend is voorzien van legale software
- Het apparaat is voorzien van minimaal Microsoft Windows welke nog ondersteund wordt door Microsoft of een latere uitgave van Microsoft Windows OF Apple OSX welke nog ondersteund wordt door Apple of een latere uitgave van Apple OSX.

### 7.2 Vereiste voor de extra module tablet en smartphone

De mogelijkheden van ieder apparaat zijn verschillend. Shafts Design V.O.F. kan Remote Support bieden op alle Android gestuurde apparaten welke niet ouder zijn dan 3 jaar na eerste uitgifte van het apparaat. Het kan voorkomen dat uw apparaat welke eerder geschikt was na het de periode van 3 jaar van uitgifte niet meer geschikt is. Shafts Design V.O.F. kan u op ieder moment een controle voor u uitvoeren of uw toestel geschikt is voor Remote Support. U kunt voor deze controle een e-mail sturen of telefonisch contact opnemen met Shafts Design V.O.F.

#### 7.2.1 Voor telefonische hulp

- Een originele Rom (software) op het apparaat welke door de fabrikant op het apparaat is geleverd.

#### 7.2.2 Voor Remote Support bij Apple iPhone en iPad

- Een originele Rom (software) op het apparaat welke door de fabrikant op het apparaat is geleverd.
- Een werkende internet verbinding
- De Teamviewer remote support software

#### 7.2.3 Voor Remote Support Android

- Een originele Rom (software) op het apparaat welke door de fabrikant op het apparaat is geleverd.
- Een werkende internet verbinding
- De Teamviewer remote support software

## Artikel 8 Uitsluitingen

8.1 Shafts Design V.O.F. sluit de volgende problemen uit van de dienstverlening. Bij problemen welke zijn uitgesloten van deze overeenkomst zal Shafts Design V.O.F. voor beoordeling of het uitvoeren van werkzaamheden hieraan een aparte overeenkomst met u aangaan met de daarbij geldende voorwaarden en tarieven.

- Internet problemen door alle oorzaken, maar niet beperkt tot hardware, bekabeling, modem/ router of ISP
- Hardware reparatie/ vervanging
- Herinstallatie van het besturingssysteem
- Data recovery
- Printers en andere randapparatuur
- Computers welke nog nooit door Shafts Design V.O.F. zijn gecontroleerd.
- Werkzaamheden welke na inzicht van Shafts Design V.O.F. niet uitvoerbaar zijn d.m.v. Remote Support
- Computers welke niet voldoen aan de vereiste uit artikel 7

8.2 Shafts Design V.O.F. sluit de volgende problemen uit van de dienstverlening bij de module tablet en smartphone.

- Internet problemen door alle oorzaken, maar niet beperkt tot hardware, bekabeling, modem/ router of ISP
- Hardware reparatie/ vervanging
- Printers en andere randapparatuur
- Het herstellen van de fabrieksinstellingen
- Opnieuw instellen na het herstellen van de fabrieksinstellingen op het apparaat
- Tablets of Smartphones welke nog nooit door Shafts Design V.O.F. zijn gecontroleerd.
- Werkzaamheden welke na inzicht van Shafts Design V.O.F. niet uitvoerbaar zijn d.m.v. Remote Support
- Tablets of smartphones welke niet voldoen aan de vereiste uit artikel 7



## Artikel 9 De dienst per apparaat/licentie

9.1 De dienst wordt aangegaan per apparaat. Tenzij anders overeengekomen Shafts Design V.O.F. zal een licentie voor dit apparaat/apparaten uit geven. De licentie blijft aan het apparaat verbonden en de dienst zal uitsluitend aan het apparaat worden verleend waaraan de licentie is verbonden.

9.2 Een licentie is alleen met toestemming van Shafts Design V.O.F. overdraagbaar naar een andere/ nieuwe computer. Wanneer Shafts Design V.O.F. hiervoor geen nadrukkelijke toestemming heeft gegeven zal de dienst niet op het andere/ nieuwe apparaat worden verleend.

9.3 Shafts Design V.O.F. mag ter allertijden een controle uitvoeren of de licentie wel geldt voor het apparaat waarop de licentie is verleend.

9.4 Shafts Design V.O.F. zal de licentie verlengen bij:

9.4.1 het aangaan van deze overeenkomst

9.4.2 het eerste uitvoeren van werkzaamheden aan het apparaat

9.4.3 Shafts Design V.O.F. kan ook buiten de in 9.4.1 en 9.4.2 genoemde de licentie toekenning uitvoeren.

## Artikel 10 Gegevensbescherming

10.1 Persoonsgegevens

10.1.1 De Afnemer geeft hierbij uitdrukkelijk toestemming de door hem verstrekte gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van en op te nemen in een database die Shafts Design V.O.F. aanlegt in het kader van haar dienstverlening. Deze gegevens worden steeds met inachtneming van de alsdan geldende privacywetgeving opgeslagen en beheerd. Tevens zal de verwerkingsovereenkomst op deze overeenkomst van toepassing zijn. Hierin staat uitgebreid beschreven hij wij de gegevens volgens de 'Algemene verordening gegevensbescherming' opslaan.

10.1.2 De Afnemer kan te allen tijde inzage krijgen in de gegevens die over hem in het databestand van Shafts Design V.O.F. zijn opgeslagen.

10.1.3 Shafts Design V.O.F. kan persoonsgegevens aan de huidige en toekomstige eigenaars/aandeelhouders van Shafts Design en de daaraan gelieerde ondernemingen ter beschikking stellen of gebruiken voor marketingdoeleinden en persoonsgerichte aanbiedingen.

10.1.4 Shafts Design V.O.F. zal nooit een Remote Support sessie geheel of gedeeltelijk op nemen of bestanden van uw computer downloaden naar de systemen van Shafts Design V.O.F.

10.2 Programmatuur en Intellectuele eigendom

10.2.1 Aan de Afnemer wordt voor de duur van de Overeenkomst een niet exclusieve en niet overdraagbare licentie verstrekt om de Programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie te gebruiken voor de Dienst. De Afnemer gaat akkoord met de licentievoorwaarden behorend bij de Programmatuur en de documentatie.

10.2.2 De Afnemer onthoudt zich van het vermenigvuldigen en/of kopiëren en/of openbaar maken en/of verspreiden van de Programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, anders dan noodzakelijk is voor het normale eigen gebruik van de dienst.

10.2.3 De Afnemer onthoudt zich van het (laten) aanbrengen van enige wijziging en/of toevoegingen in of het verwijderen van (delen van) Programmatuur en/of enige merken, copyright, noties of andere aanduidingen.

10.2.4 Het is de Afnemer niet toegestaan derden gebruik van de Programmatuur en/of de daarbij behorende documentatie te laten maken.

## Artikel 11 Aansprakelijkheid

11.1 Aansprakelijkheid

11.1.1 Wederpartij dient zorg te dragen voor afdoende beveiliging van zijn data en programmatuur, onder meer door middel van het regelmatig maken van volledige back-ups. Shafts Design V.O.F. is op geen enkele wijze aansprakelijk voor dataverlies of beschadigingen van programmatuur bij (uitvoering van) de opdracht door welke oorzaak ook ontstaan (w.o. virussen en inductieschade).

11.1.2 Shafts Design V.O.F. is niet aansprakelijk voor mogelijke schade die voortvloeit uit of verband houdt met enige tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, met uitzondering van aansprakelijkheid voor directe schade veroorzaakt door grove schuld of opzet van Shafts Design V.O.F., welke aansprakelijkheid is beperkt tot een maximum van het bedrag van de opdracht. Aansprakelijkheid van Shafts Design V.O.F. voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

11.1.3 Mocht, onverminderd het in het voorgaande lid bepaalde, enige aansprakelijkheid van Shafts Design V.O.F. worden aangenomen, dan is de vergoedingsplicht van Shafts Design V.O.F. beperkt tot de vergoeding waarop Shafts Design V.O.F. voor de door haar geleverde Dienst recht heeft, waaruit de schade is ontstaan, met dien verstande dat indien er sprake is van een overeenkomst met een duur van meer dan een maand, de aansprakelijkheid is beperkt tot de vergoeding die wederpartij over één maand verschuldigd is.

11.1.4 Eventuele fouten in het geleverde dient wederpartij binnen 8 (acht) werkdagen schriftelijk aan Shafts Design V.O.F. te melden. Indien niet of niet tijdig wordt gemeld, vervalt het recht tot één van de herstelverplichtingen.

11.1.5 De wederpartij is gehouden alle medewerking te verlenen aan het door Shafts Design V.O.F. in te stellen onderzoek naar de klacht. Indien en voor zover Shafts Design V.O.F. van oordeel is dat de wederpartij correct, terecht en tijdig heeft geklaagd, dan zal Shafts Design V.O.F., zulks te harer keuze, ofwel de dienst alsnog op juiste wijze leveren, ofwel de wederpartij een korting op de prijs verlenen, ofwel de wederpartij ter zake voor enig bedrag crediteren. Door de voldoening door Shafts Design V.O.F. aan een van deze herstelverplichtingen zal Shafts Design V.O.F. jegens de wederpartij geheel en al zijn gekwet en niet tot verdere vergoeding zijn gehouden.

11.1.6 De in dit artikel opgenomen bedingen die de aansprakelijkheid respectievelijk de vergoedingsverplichting van Shafts Design V.O.F. beperken, worden mede gemaakt ten behoeve van derden die door Shafts Design V.O.F. ter uitvoering van haar overeenkomst met de wederpartij worden ingezet. Deze derden kunnen derhalve direct een beroep op deze bepalingen doen. De toepasselijkheid van de artikelen 6:76 en 7:404 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Beperkingen van aansprakelijkheid welke gerelateerd zijn aan bedragen, gelden voor de totale aansprakelijkheid van Shafts Design V.O.F. en van de door haar ingeschakelde derden tezamen, en cumuleren niet per aangesproken

11.1.7 De eventuele aansprakelijkheid van Shafts Design V.O.F. voor producten van derden, waaronder mede begrepen hetgeen genoemd in artikel 12.1 van deze voorwaarden, zal in geen geval meer omvatten dan hetgeen op betreffende derde of derden verhaalbaar zal blijken.

## 11.2 Overmacht

11.2.1 In geval van overmacht kan de Afnemer Shafts Design V.O.F. nimmer op haar verplichtingen aanspreken. Van overmacht is sprake indien Shafts Design V.O.F. wordt verhinderd aan haar verplichtingen te voldoen door een oorzaak welke niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening dien te komen.

11.2.2 Indien Shafts Design V.O.F. ten tijde van de overmacht nog gedeeltelijk kan presteren, dan wel heeft gepresteerd, is zij gerechtigd deze prestatie te verrichten en afzonderlijk te factureren, als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

11.2.3 Indien door overmacht Shafts Design V.O.F. langer dan een maand niet aan haar verplichtingen kan voldoen zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, zij het met vergoeding van de inmiddels door Shafts Design V.O.F. gemaakte kosten door de Afnemer.

## Artikel 12 Toepasselijk recht/Geschillenbeslechting

### 12.1 Rechts- en forumkeuze

12.1.1 Op de (rechts)verhouding tussen Shafts Design V.O.F. en wederpartij is Nederlands recht van toepassing.

12.1.2 Partijen zullen alle geschillen voortvloeiend uit of in samenhang met de overeenkomst uitsluitend voorleggen aan de bevoegde rechter te Den Haag, doch niet eerder dan nadat een bemiddelingspoging is mislukt, tenzij Shafts Design V.O.F. ervoor kiest om het geschil voor te leggen aan een andere bevoegde rechter.

### 12.2 Verval van vorderingen

Alle rechtsvorderingen van de Afnemer jegens Shafts Design V.O.F., aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen na verloop van een jaar nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.

12.3 Onder "schriftelijk" wordt in deze voorwaarden ook "in de vorm van elektronische tekst" verstaan.

#### 12.4 Onverbindendheid

Indien een of meer bepalingen van deze overeenkomst onverbindend zijn of worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen verplichten zich om een niet-verbindende bepaling te vervangen door een bepaling die wel verbindend is en die zo min mogelijk afwijkt van de niet-verbindende bepaling.

### Artikel 13 Slotbepalingen

13.1 De Afnemer verleent hierbij op voorhand toestemming en medewerking aan volledige overdracht door Shafts Design van de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde voor zover de overdracht noodzakelijk is in het kader van een eventuele bedrijfsovername van Shafts Design V.O.F. voor zover Shafts Design V.O.F. nakoming van hetgeen overeen is gekomen met de Afnemer garandeert.

13.2 Wijzigingen in de bevoegdheid van de Afnemer, van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden, zullen ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tegenover Shafts Design V.O.F. eerst van kracht worden nadat Shafts Design V.O.F. daarvan schriftelijk door Afnemer in kennis is gesteld.

13.3 De Afnemer is verplicht van iedere voorgenomen adreswijziging en/of factuurgegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan Shafts Design V.O.F.. De Afnemer kiest in haar relatie tot Shafts Design V.O.F. uitdrukkelijk domicilie op het laatste door Afnemer aan Shafts Design V.O.F. schriftelijk opgegeven adres.

13.4 De Afnemer dient ingeval van een mogelijk faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling Shafts Design V.O.F. hiervan via haar curator of bewindvoerder onverwijld in kennis te stellen.