

ALGEMENE VOORWAARDEN

Service op Afstand – Zakelijk

Versie: oktober 2026

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten tussen Service op Afstand en zakelijke opdrachtgevers die als Vaste klant zijn opgenomen (hierna: Opdrachtgever).

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Service op Afstand:** Don Koekenbier, handelend onder de naam Service op Afstand, gevestigd aan de Van der Palstraat 8, 1944 WE Beverwijk, KvK 42173044, BTW-nummer NL005559896B11.
- **Opdrachtgever of Vaste klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die na een kennismakingsgesprek door Service op Afstand is opgenomen als Vaste klant en met wie een overeenkomst is gesloten.
- **Diensten:** alle door Service op Afstand aangeboden diensten, waaronder remote ondersteuning en Digitale Rust-pakketten. Onder Ondersteuning wordt verstaan: het oplossen van één probleem (storing, foutmelding of instelling) op afstand. Onder Ondersteuning+ wordt verstaan: het uitvoeren van één grotere opdracht (inrichten, gegevens overzetten of meerdere stappen) op afstand. Onder Korte vraag wordt verstaan: het beantwoorden van één onderwerp per e-mail of WhatsApp, zonder schermverbinding.
- **Producten:** fysieke producten en digitale licenties die door Service op Afstand worden verkocht.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Service op Afstand en de Opdrachtgever voor de levering van Diensten en/of Producten.

Artikel 2 – Vaste klanten en kennismakingsgesprek

1. Service op Afstand werkt uitsluitend met Vaste klanten.
2. Een opdrachtgever wordt alleen Vaste klant na een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek wordt vastgesteld of er een goede match is wat betreft apparatuur, verwachtingen, werkwijze en de exclusieve dienstverlening.
3. Service op Afstand beslist of de opdrachtgever wordt opgenomen als Vaste klant. Pas na opname kan een overeenkomst worden gesloten.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Service op Afstand en de Opdrachtgever.
2. Afwijkingen zijn alleen geldig als zij schriftelijk (of per e-mail) zijn overeengekomen.
3. Eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 4 – Aanbod en totstandkoming

1. Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een overeenkomst komt tot stand zodra de Opdrachtgever het aanbod aanvaardt en Service op Afstand dit heeft bevestigd, of zodra Service op Afstand met de uitvoering is begonnen.

Artikel 5 – Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. Digitale Rust-pakketten worden vooraf gefactureerd en dienen vooraf betaald te worden. De uitvoering start pas na ontvangst van de volledige betaling.
3. Bij Ondersteuning, Ondersteuning+ en Korte vraag ontvangt de Opdrachtgever vooraf een factuur met een betaallink. De hulp start pas nadat het volledige bedrag is ontvangen.
4. Opdrachtgevers met een lopend Digitale Rust-pakket ontvangen de factuur voor overige diensten (Ondersteuning, Ondersteuning+ of Korte vraag) na afloop, inclusief een betaallink. Betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.
5. Het factuuradres is het adres zoals door de Opdrachtgever is opgegeven bij de aanvraag.
6. Bij niet-tijdige betaling is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder ingebrekestelling. Service op Afstand mag de wettelijke rente voor handelstransacties en redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten in rekening brengen.
7. Service op Afstand mag de uitvoering opschorten of beëindigen bij niet-tijdige betaling of bij redelijke twijfel over de betalingscapaciteit van de Opdrachtgever.

Artikel 6 – Uitvoering van de diensten

1. Alle diensten worden uitsluitend op afstand geleverd. Er vindt geen bezoek op locatie plaats.
2. Ondersteuning vindt in beginsel plaats op vrijdag tussen 10:00 en 16:00. Andere tijden zijn alleen mogelijk in overleg en kunnen tegen toeslag worden uitgevoerd.
3. De diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd dat voldoende bepaald is omschreven.
4. Ondersteuning op afstand gebeurt alleen met toestemming van de Opdrachtgever en met erkende en beveiligde software. De Opdrachtgever start zelf de verbinding en kan de sessie op elk moment beëindigen. Er is geen permanente toegang. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een werkende internetverbinding en een omgeving die de software toelaat.
5. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken van een recente back-up vóór aanvang van de werkzaamheden. Service op Afstand is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens als er geen deugdelijke back-up aanwezig is.
6. Ondersteuning aan eindgebruikers of klanten van de Opdrachtgever is niet inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.
7. Service op Afstand geeft geen garanties over resultaten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 7 – Digitale Rust-pakketten

1. Digitale Rust en Digitale Rust+ zijn eenjarige pakketten voor één specifieke computer of laptop, uitsluitend beschikbaar voor Vaste klanten. Het betreft geen abonnement en er vindt geen stilzwijgende verlenging plaats.
2. Een Digitale Rust-pakket is gekoppeld aan één geregistreerd apparaat. Het pakket kan uitsluitend worden uitgevoerd op het apparaat dat bij de aanvang is geregistreerd. Overzetten naar een ander apparaat is niet mogelijk. Voor ieder apparaat is een afzonderlijk Digitale Rust-pakket vereist.
3. De pakketten omvatten de overeengekomen onderhoudsmomenten en de bijbehorende werkzaamheden. Het eerste onderhoudsmoment is de nulmeting. De exacte inhoud staat in de offerte of opdrachtbevestiging.
4. Na afloop van het jaar eindigt het pakket van rechtswege. Een nieuw pakket kan alleen worden afgesloten na uitdrukkelijke aanvaarding door de Vaste klant.

Artikel 8 – Levering van producten

1. Service op Afstand is en blijft de verkoper van fysieke producten en factureert de Opdrachtgever. Retour, garantie en klachten lopen uitsluitend via Service op Afstand.
2. Fysieke producten worden uitsluitend bezorgd via pakketdiensten zoals PostNL, DHL of vergelijkbare bezorgbedrijven.
3. Digitale licenties worden door Service op Afstand geleverd. Ze worden tijdens de dienst geactiveerd of per e-mail aan de Opdrachtgever geleverd. Ook de verlenging van digitale licenties verloopt via Service op Afstand.
4. De Opdrachtgever gaat zelf akkoord met de algemene voorwaarden of licentievoorwaarden die bij de digitale licentie horen. De Opdrachtgever dient hiervoor zelf op de knop 'Akkoord' (of vergelijkbaar) te drukken. Service op Afstand is niet verantwoordelijk voor de inhoud van die voorwaarden van de licentiegever.
5. Bij retour van fysieke producten komen de kosten en het risico van de retourzending voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 9 – Garantie en klachten

1. Klachten over de uitvoering of over producten dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking, schriftelijk of per e-mail te worden gemeld.
2. Bij een gegrond klacht zal Service op Afstand in overleg een passende oplossing bieden.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

1. Service op Afstand is alleen aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten om de tekortkoming te herstellen of te beperken.
2. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of verminking van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
3. De aansprakelijkheid is per gebeurtenis (of reeks van samenhangende gebeurtenissen) beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht, met een maximum van € 2.500 exclusief btw, of tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, indien dat hoger is.
4. De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Service op Afstand.
5. Aansprakelijkheid ontstaat alleen indien de Opdrachtgever Service op Afstand onmiddellijk schriftelijk in gebreke stelt met een redelijke termijn voor herstel, en Service op Afstand ook na die termijn toerekenbaar tekortschiet.
6. Schade moet binnen 30 dagen na ontstaan schriftelijk worden gemeld bij Service op Afstand.

Artikel 11 – Privacy

Service op Afstand verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Meer informatie staat in de privacyverklaring.

Artikel 12 – Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten op door Service op Afstand geleverde materialen, adviezen en configuraties blijven bij Service op Afstand of haar licentiegevers. De Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor het overeengekomen doel.

Artikel 13 – Wijziging van de voorwaarden

Service op Afstand mag deze voorwaarden wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden voor nieuwe overeenkomsten.

Artikel 14 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost. Indien geen oplossing wordt bereikt, is de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Service op Afstand bevoegd.

Contactgegevens

Service op Afstand

Van der Palstraat 8

1944 WE Beverwijk

KvK: 42173044

BTW: NL005559896B11

Telefoon: 06 49 299 499

E-mail: info@serviceopafstand.nl

Website: www.serviceopafstand.nl