

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 DEFINITIES

ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID

ARTIKEL 3 OFFERTES EN OVEREENKOMSTEN

ARTIKEL 4 PRIJS EN PRIJSAANPASSING

ARTIKEL 5 HERROEPINGSRECHT

ARTIKEL 6 KOSTEN IN GEVAL VAN HERROEPING

ARTIKEL 7 UITSLUITING HERROEPINGSRECHT

ARTIKEL 8 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

ARTIKEL 9 LEVERING EN KEURING

ARTIKEL 10 OVERGANG, RISICO EN EIGENDOM

ARTIKEL 11 BETALING

ARTIKEL 12 KLACHTEN

ARTIKEL 13 OPSCHORTING EN ONTBINDING

ARTIKEL 14 AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

ARTIKEL 15 INTELLECTUELE EIGENDOM

ARTIKEL 16 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

ARTIKEL 17 SLOTBEPALINGEN

COOKIEVERKLARING

## ARTIKEL 1 DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen, zowel in meer als enkelvoud, in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- » W2 Support: W2 Support B.V. zijnde de gebruiker van de algemene voorwaarden.
- » Wederpartij: elke natuurlijke of rechtspersoon met wie verkoper een overeenkomst is aangegaan of aan wie verkoper een offerte heeft uitgebracht.
- » Partijen: W2 Support en de wederpartij.
- » Producten: alle ter uitvoering van de overeenkomst afgeleverde of af te leveren materialen, ongeacht of de overeenkomst uitsluitend de aflevering van die materialen dan wel (mede) het verrichten van diensten omvat.
- » Diensten: door W2 Support aan wederpartij geleverde prestaties voor zover niet bestaande uit levering producten.
- » Overeenkomst: elke opdracht of overeenkomst van (ver)koop, (ver)huur en/of levering van producten en diensten door W2 Support.
- » Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden.

## ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere offerte en overeenkomst tussen W2 Support en wederpartij waarop W2 Support deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 Deze voorwaarden worden bedongen ten behoeve van een ieder die bij de uitvoering van de overeenkomst door W2 Support wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk is of kan zijn.
- 2.3 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen na-, deelbestellingen, vervolg of deelopdrachten en meerwerk en alle volgende offertes en/of overeenkomsten, uitgebracht respectievelijk gesloten met dezelfde wederpartij, tenzij anders overeengekomen.
- 2.4 Voor zover deze voorwaarden in strijd zijn met de overeenkomst geniet het bepaalde in de overeenkomst voorrang.

2.5 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden, waarvan de wederpartij zich bedient, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.6 Indien een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

2.7 Indien de overeenkomst is gesloten tussen W2 Support en meerdere wederpartijen gezamenlijk, dan wel enige verplichting uit de overeenkomst op meerdere wederpartijen rust, zijn deze laatste steeds hoofdelijk aansprakelijk jegens W2 Support gebonden.

## ARTIKEL 3 OFFERTES EN OVEREENKOMSTEN

3.1 De door W2 Support gemaakte offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

3.2 W2 Support kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.3 Een samengesteld(e) offerte verplicht W2 Support niet tot levering van een deel van de aangeboden prestatie tegen een overeenkomstig deel van de prijs of het tarief.

3.4 De offerte, prijzen en/of tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen en vervolgoopdrachten.

3.5 Aanvullingen op en wijzigingen van bepalingen in de overeenkomst bindt W2 Support slechts indien en voor zover schriftelijk door W2 Support zijn aanvaard.

3.6 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- » de prijs inclusief belastingen;
- » de eventuele kosten van verzending;
- » de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- » het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

- » de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- » de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- » of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- » de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- » de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- » de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- » de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie

#### ARTIKEL 4 PRIJS EN PRIJSAANPASSING

- 4.1 De geoffreerde en overeengekomen prijzen zijn exclusief daarover verschuldigde omzetbelasting, transport- en verzendkosten en andere heffingen van overheidswege.
- 4.2 W2 Support behoudt zich het recht voor de overeengekomen prijzen aan te passen indien na het tot stand komen van de overeenkomst doch voor het tijdstip van levering, wijzigingen in een of meer kostprijsfactoren daartoe aanleiding geven.
- 4.3 W2 Support stelt de wederpartij tijdig schriftelijk in kennis indien en voor zover zij gebruik maakt van het bovengenoemde recht prijswijzigingen door te voeren.
- 4.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht W2 Support niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 4.5 Indien W2 Support hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen deze voor vergoeding in aanmerking door de wederpartij. W2 Support zal de wederpartij hierover tijdig informeren.
- 4.6 Indien de wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen naast gerechtelijke en executiekosten, alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de wederpartij.

#### ARTIKEL 5 HERROEPINGSRECHT

##### *Bij levering van producten:*

- 5.1 Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.
- 5.2 Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 5.3 Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
- 5.4 Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.
- 5.5 *Bij levering van diensten:*
- 5.5 Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
- 5.6 Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

## ARTIKEL 6 KOSTEN IN GEVAL VAN HERROEPING

- 6.1 Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
- 6.2 Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggontvangen is door W2 support of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
- 6.3 Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
- 6.4 De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

## ARTIKEL 7 UITSLUITING HERROEPINGSRECHT

- 7.1 De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
- 7.2 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
- a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  - f. voor losse kranten en tijdschriften;
  - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

- h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- 7.3 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
- a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstrekt;
  - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

## ARTIKEL 8 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 8.1 De wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens en bescheiden, welke W2 Support nodig heeft voor het naar diens oordeel adequaat uitvoeren van de overeenkomst, juist zijn en tijdig in bezit komen van W2 Support.
- 8.2 Indien de wederpartij aan W2 Support informatiedragers, elektronische bestanden, software etc. verstrekt, garandeert de wederpartij dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
- 8.3 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft W2 Support het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. W2 Support is aansprakelijk voor eventuele schade, veroorzaakt voor derden en zal dit met de betreffende partij afhandelen.
- 8.4 Tenzij tussen partijen anders overeengekomen, dient de wederpartij voor de uitvoering van de werkzaamheden in elk geval, voor eigen rekening en risico tijdig en juist te zorgen voor:
- » het informeren van W2 Support over de aanwezigheid, ligging en omvang van funderingen, kabels en leidingen en andere objecten in de grond;
  - » inzicht in mogelijke verontreinigde grond;
  - » het verwijderen van obstakels, zoals hekwerken, waterpartijen en/of andere bouwwerken;
  - » een goed bereikbare losplaats voor zware vrachtwagens;
  - » aansluitmogelijkheden voor elektra en water voor gebruik door W2 Support gedurende de te verrichten werkzaamheden;
  - » het verkrijgen van eventuele noodzakelijke vergunningen van daartoe bevoegde autoriteiten.

8.5 De wederpartij dient ervoor te zorgen dat W2 Support de overeengekomen werkzaamheden tijdig en ononderbroken kan uitvoeren. Indien de werkzaamheden wegens omstandigheden, die niet aan W2 Support kunnen worden toegerekend, niet op het overeen gekomen tijdstip kunnen beginnen of niet ononderbroken kunnen worden uitgevoerd, zal de wederpartij aan W2 Support alle directe en indirecte schade vergoeden welke ontstaat in verband met die vertraging of onderbreking. Hetzelfde geldt indien wegens omstandigheden, die niet aan W2 Support kunnen worden toegerekend, de werkzaamheden niet voltooid kunnen worden binnen de overeengekomen termijn.

8.6 Meer- of minderwerk wordt afzonderlijk tussen partijen besproken, berekend en vastgelegd. Het gemis van een schriftelijke opdracht tot uitvoeren van meerwerk laat de afspraken van W2 Support op verrekening daarvan onverlet. Als meerwerk wordt aangemerkt al het meerdere dat W2 Support boven het aanvankelijk overeengekomen presteert, waaronder begrepen de extra werkzaamheden die voortvloeien uit door de wederpartij na het aangaan van de overeenkomst verlangde wijzigingen, die afwijken van wat partijen zijn overeengekomen alsmede extra werkzaamheden als gevolg van het niet juist of tijdig doorgeven van gegevens.

## ARTIKEL 9 LEVERING EN KEURING

9.1 Datum plaats en wijze van aflevering worden vastgelegd in de overeenkomst. Opgegeven levertijden zullen nimmer

zijn te beschouwen als fatale termijn.

9.2 Bij franco leveringen geschiedt het laden en transport naar de plaats van aflevering voor rekening en risico van W2 Support, terwijl het lossen en de opslag voor rekening en verantwoording van de wederpartij is.

9.3 Bij levering af opslag W2 Support, of derden indien het materiaal elders is opgeslagen, is het transport voor rekening en risico van de wederpartij.

9.4 Indien enig transport wordt verzorgd of geregeld door W2 Support in opdracht van de wederpartij, is W2 Support voor door hem of de door hem ingeschakelde vervoerder gemaakte fouten in geen enkel opzicht aansprakelijk jegens de wederpartij.

9.5 Indien het, wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van de wederpartij, niet mogelijk

blijkt de bestelde producten (op de overeengekomen wijze) aan de wederpartij te leveren of indien de producten niet worden afgehaald, heeft W2 Support het recht de producten voor rekening en risico van de wederpartij op te slaan. De wederpartij moet W2 Support binnen een door W2 Support te stellen termijn na kennisgeving van de opslag in staat stellen de producten alsnog te leveren of de wederpartij sommeren de producten binnen deze termijn alsnog afhalen.

9.6 Indien de wederpartij na de in het vorige lid bedoelde termijn in gebreke blijft, is hij per direct in verzuim. W2 Support heeft dan het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, de producten en/of onderdelen aan derden te verkopen en de al vervaardigde documenten te vernietigen zonder dat hieruit voor W2 Support een verplichting tot vergoeding van schade, kosten en rente voortvloeit. Het voorafgaande laat onverlet de verplichting van de wederpartij tot vergoeding van eventuele (opslag) kosten, vertragingsschade, winstderving of andere schade of het recht van W2 Support alsnog nakoming te vorderen.

9.7 Bij gebruikte producten of producten van tweede keus heeft de wederpartij het recht om de producten voor zijn rekening te keuren of te doen keuren vóór het leveringstijdstip.

9.8 Indien de wederpartij van het recht tot keuring geen gebruik maakt, worden de producten geacht te zijn geleverd in goede staat en volgens de overeengekomen afmeting, specificaties en gewicht.

## ARTIKEL 10 OVERGANG, RISICO EN EIGENDOM

10.1 Onverminderd het bepaalde in de overeenkomst en deze voorwaarden zijn de producten en diensten na uitlevering voor risico van wederpartij.

10.2 De producten en diensten worden eigendom van de wederpartij op het moment dat wederpartij volledig aan zijn jegens W2 Support bestaande verplichtingen heeft voldaan. Het hierin besloten eigendomsvoorbehoud strekt zich uit tot:

» vorderingen betreffende tegenprestaties van op grond van de overeenkomst, of enige andere overeenkomst van welke aard dan ook, voor door W2 Support aan wederpartij geleverde of nog te leveren producten en/of diensten;

- » vorderingen wegens het tekortschieten in de nakoming van de sub a bedoelde overeenkomsten, die tot schadevergoeding en vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, contractuele en wettelijke renten, boeten en dwangsommen daaronder begrepen en met de voornoemde roerende zaken gemaakte nieuwe zaken.
- 10.3 Zolang de opschortende voorwaarde als bedoeld in art. 8 lid 2 niet is ingetreden mist de wederpartij de bevoegdheid om de onder eigendomsvoorbehoud gekochte producten en/of diensten te vervreemden, te bezwaren, de feitelijke macht over die zaken geheel of gedeeltelijk aan een of meer derden te geven of een rechtshandeling aan te gaan die ertoe verplicht die feitelijke macht over de gekochte producten en/of diensten geheel of gedeeltelijk aan een of meer derden uit handen te geven anders dan ten behoeve van zijn normale bedrijfsvoering.
- 10.4 Wederpartij verplicht zich op eerste verzoek van W2 Support eventuele vorderingen die ontstaan of zullen ontstaan door vervreemding van door W2 Support aan hem onder eigendomsvoorbehoud verkochte zaken aan derden, aan W2 Support te cederen of - naar keuze van W2 Support - te verpanden.
- 10.5 Zolang W2 Support nog als eigenaar dient te worden aangemerkt, verplicht de wederpartij zich jegens hem om voor zorgvuldige behandeling van de producten en diensten zorg te dragen en dit niet te verpanden, in eigendom over te dragen of te gedogen dat daarop enig beslag zal worden gelegd.
- 10.6 Wederpartij verplicht zich voorts de producten en diensten identificeerbaar en apart ten behoeve van W2 Support op te slaan.
- 10.7 Wederpartij is verplicht tegenover derden, zoals beslag leggende schuldeisers te doen blijken van het eigendomsrecht van de producten van W2 Support, zodra het gevaar bestaat, dat een derde de producten gaat beschouwen als eigendom van de wederpartij. Wederpartij verplicht zich in dat geval W2 Support onverwijld te informeren.
- 10.8 Kosten gemaakt ter waarborging van de rechten van W2 Support tegenover derden komen voor rekening van de wederpartij.
- 10.9 In geval van eventuele terug levering aan W2 Support is de wederpartij verplicht de producten in dezelfde staat als bij levering en schopschoon terug te leveren. Eventuele modificaties dienen te zijn verwijderd. Na gebruik op chemisch of anderszins vervulde of

besmette grond, dienen de producten bovendien volledig te zijn gereinigd. Kosten voor terug levering zijn voor de wederpartij.

## ARTIKEL 11 BETALING

- 11.1 Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, op een door W2 Support aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties of andere reclamaties schorten de betalingsverplichting niet op.
- 11.2 Indien de wederpartij in gebreke blijft in betaling binnen veertien dagen dan is de wederpartij van rechtswege in verzuim. Wederpartij is alsdan de wettelijke rente verschuldigd.
- 11.3 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de wederpartij, zijn de vorderingen van W2 Support op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar.
- 11.4 De wederpartij is gehouden op eerste vordering van W2 Support, een zakelijke zekerheid te stellen of een bankgarantie af te geven voor al hetgeen de wederpartij uit hoofde van deze overeenkomst of anderszins aan W2 Support schuldig mocht zijn. Indien zekerheidstelling na deze vordering uitblijft, heeft W2 Support, totdat zekerheid wordt gesteld, het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten tot het moment van zekerheidstelling.
- 11.5 W2 Support is gerechtigd alle opeisbare vorderingen van de wederpartij op W2 Support te verrekenen met alle op geld waardeerbare vorderingen op de wederpartij van W2 Support.

## ARTIKEL 12 KLACHTEN

- 12.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen uiterlijk door de wederpartij binnen 5 dagen na ontdekking schriftelijk te worden gemeld aan W2 Support.
- 12.2 Indien een klacht gegrond is, zal W2 Support de werkzaamheden alsnog verrichten of de producten leveren, zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de wederpartij aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de wederpartij binnen 5 dagen na ontdekking schriftelijk te worden gemeld aan W2 Support.
- 12.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of het leveren van producten niet meer mogelijk of

zinnig is, zal W2 Support slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 12.

### ARTIKEL 13 OPSCHORTING EN ONTBINDING

- 13.1 Indien en voor zover W2 Support haar verplichtingen uit de overeenkomst niet geheel of gedeeltelijk kan nakomen ten gevolge van een omstandigheid die niet is te wijten aan zijn schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in een verkeer geldende opvatting voor zijn rekening komt, is W2 Support gerechtigd de overeenkomst, zonder schriftelijke tussenkomst en zonder deswege schadeplechtig te zijn, te ontbinden dan wel de verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten.
- 13.2 Indien de periode van overmacht langer voortduurt dan 1 jaar, dan is de wederpartij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van kosten en/of schade aan W2 Support, behoudens het bepaalde in het volgende lid.
- 13.3 Indien W2 Support bij het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst al gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is W2 Support gerechtigd om het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. De wederpartij is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.
- 13.4 Indien de wederpartij niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit een met W2 Support gesloten overeenkomst voortvloeit, dan wel indien goede grond bestaat om te vrezen dat de wederpartij niet in staat is of zal zijn om aan zijn contractuele verplichtingen te voldoen, evenals in geval van faillissement, surseance van betaling, stillegging of gedeeltelijke overdracht van de onderneming van de opdrachtgever, is W2 Support gerechtigd om zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de uitvoering daarvan voor ten hoogste 1 jaar op te schorten. W2 Support heeft alsdan recht op vergoeding van door zijn reeds voor uitvoering van de overeenkomst gemaakte kosten, evenals van de gemaakte en nog te maken kosten die voortvloeien uit verplichtingen die W2 Support met het oog op de uitvoering van de overeenkomst al is aangegaan,

onverminderd het recht van W2 Support om voor het meerdere schadevergoeding te vorderen.

- 13.5 Behoudens het bepaalde in lid 2 van dit artikel geeft overschrijding van de bepaalde termijn voor de uitvoering van de overeenkomst de wederpartij niet het recht zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten en leidt nimmer tot aansprakelijkheid van W2 Support.
- 13.6 Indien de wederpartij de overeenkomst, om welke reden dan ook wenst te ontbinden, dient de wederpartij de reeds gemaakte kosten te vergoeden, evenals van de gemaakte en nog te maken kosten die voortvloeien uit verplichtingen die W2 Support met het oog op de uitvoering van de overeenkomst al is aangegaan, onverminderd het recht van W2 Support om voor het meerdere schadevergoeding te vorderen. De minimale vergoeding van de wederpartij aan W2 SUPPORT bedraagt echter 10% van de totaal overeengekomen prijs.
- 13.7 Indien W2 Support op grond van het bepaalde in dit artikel tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op geen enkele wijze gehouden tot schadevergoeding aan de wederpartij van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

### ARTIKEL 14 AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

- 14.1 W2 Support is nimmer aansprakelijk voor indirecte kosten en indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, op enigerlei wijze verband houdende met, dan wel veroorzaakt door een fout of tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
- 14.2 W2 Support is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door gebruikmaking van de door de wederpartij ter beschikking gestelde producten, hulpmiddelen, hulpverleners en informatie. Evenmin in W2 Support aansprakelijk voor schade veroorzaakt door het opvolgen van aanwijzingen en instructies van de wederpartij ter zake de wijze van uitvoering van de werkzaamheden.
- 14.3 Indien W2 Support aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de overeenkomst.
- 14.4 Onverminderd het voorgaande is de aansprakelijkheid van W2 Support steeds

beperkt tot het bedrag waarvoor W2 Support zich voor de voorkomende schadeveroorzakende gebeurtenissen heeft verzekerd en waarvoor daadwerkelijk dekking wordt verleend.

- 14.5 W2 Support heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de wederpartij ongedaan te maken dan wel te beperken.
- 14.6 De wederpartij vrijwaart W2 Support tegen en stelt W2 Support schadeloos voor alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen en daarmee verband houdende financiële gevolgen.
- 14.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van W2 Support gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en grove schuld van W2 Support.

#### ARTIKEL 15 INTELLECTUELE EIGENDOM

- 15.1 De door W2 Support aan de wederpartij verstrekte afbeeldingen, knowhow en overige documentatie blijft eigendom van W2 Support en mag zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming noch geheel, noch gedeeltelijk worden verveelvoudigd, openbaar worden gemaakt en/of worden afgegeven aan derden.
- 15.2 W2 Support is nimmer aansprakelijk voor aanspraken van derden wegens schending van

auteurs-, octrooi- licentie-, en andere rechten hoe ook genaamd, in verband met de door W2 Support verrichte werkzaamheden, indien W2 Support die rechten geschonden zou hebben door gebruik te maken van gegevens die door of vanwege de wederpartij zijn verstrekt. Voor deze aanspraken vrijwaart wederpartij W2 Support.

- 15.3 W2 Support behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### ARTIKEL 16 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 16.1 Op elke offerte en overeenkomst tussen partijen is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

#### ARTIKEL 17 SLOTBEPALINGEN

- 17.1 Deze voorwaarden blijven van kracht indien W2 Support van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.
- 17.2 Deze voorwaarden treden in werking per 1 juni 2019.



# PRIVACY- EN COOKIEBELEID

Samenvatting van hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken:

- » W2 Support gebruikt uw persoonsgegevens om:
  - u per e-mail/mobiel (via app, sms, en push berichten)/website en sociale media nieuws, updates en aanbiedingen te sturen en meetpixels te gebruiken voor analytische doeleinden en ons in staat te stellen gepersonaliseerde aanbiedingen te sturen op basis van uw interesses.
- » Het delen van gegevens gebeurt:
  - intern binnen W2 Support en haar aangesloten ondernemingen voor het volgen van het gebruik en de functionaliteit van al onze communicatiekanalen;
  - met onze externe dienstverleners voor het opslaan van de gegevens;
- » Als wij ons beroepen op uw toestemming, zoals voor commerciële communicatie of cookies, kunt u deze toestemming te allen tijde intrekken.
- » In onze privacyverklaring staan meer details van deze verwerking, met inbegrip van details over uw rechten op gegevensbescherming, waaronder uw recht om bezwaar te maken tegen bepaalde verwerkingen.

## Waarop is deze verklaring van toepassing?

In deze verklaring wordt beschreven hoe W2 Support (ook te noemen de “verwerkingsverantwoordelijke“, “wij”, “ons” of “onze”) uw gegevens gebruikt als u interacteert met onze communicatiekanalen.

Hierin staat eveneens een beschrijving van uw rechten op gegevensbescherming, met inbegrip van het recht om bezwaar te maken tegen bepaalde verwerkingen die W2 Support uitvoert. Meer informatie over uw rechten en over hoe u deze kunt uitoefenen is terug te vinden in het deel “Wat zijn mijn rechten?”

## Welke informatie verzamelen wij?

Wij verzamelen en verwerken persoonsgegevens wanneer u met ons communiceert en onze communicatiekanalen gebruikt. Dit omvat:

- » uw naam;
- » uw geslacht;
- » uw geboortedatum
- » uw adresgegevens, e-mailadres en telefoonnummers;
- » het type producten of diensten dat u hebt gekocht; en
- » locatie details.

## Hoe gebruiken wij deze informatie en wat is de rechtsgrond voor dit gebruik?

Wij verwerken deze persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- » wij gebruiken uw informatie om te antwoorden op vragen of verzoeken naar informatie die u ons bezorgt;
- » wij gebruiken uw informatie om de door u gevraagde producten en diensten te leveren en te reageren op eventuele opmerkingen of klachten die u ons stuurt;
- » wij volgen accounts van klanten om fraude, terrorisme, verdraaiing van feiten, beveiligingsincidenten of misdrijven te voorkomen, te onderzoeken en/of te melden conform de geldende wetgeving;
- » wij gebruiken de door u verstrekte informatie om van u of van anderen ontvangen klachten over onze website, producten of diensten te onderzoeken;
- » wij gebruiken gegevens waar nodig in verband met rechtstvorderingen, naleving, regelgeving en onderzoeken (met inbegrip van de bekendmaking van dergelijke informatie in verband met een juridisch proces of geschil).

voor wettelijk vereiste doeleinden:

- » waar we ouderlijke toestemming nodig hebben om online diensten aan te bieden aan kinderen onder 18 jaar. Hoewel de meeste van onze websites niet ontworpen werden voor kinderen onder 18 jaar
- » in reactie op verzoeken van de overheid of rechtshandhavingsautoriteiten die een onderzoek uitvoeren.

### Informatie over ons cookiegebruik

U kunt uw browser zodanig instellen dat deze alle of bepaalde browsercookies weigert of dat u een waarschuwing krijgt als communicatiekanalen cookies plaatsen of gebruiken. Houd er als u cookies uitschakelt of weigert rekening mee dat bepaalde delen van deze website ontoegankelijk kunnen worden of niet naar behoren functioneren.

### Onze gerechtvaardigde belangen

Voor alle gegevens die wij verwerken hebben wij afwegingstoetsen gedaan op basis van onze gerechtvaardigde belangen die wij hierboven hebben beschreven. U kunt informatie over al onze afwegingstoetsen verkrijgen door contact met ons op te nemen via de gegevens die verderop in deze verklaring staan.

### Uw toestemming intrekken of op andere wijze bezwaar maken tegen direct marketing

Als wij ons verlaten op uw toestemming, kunt u die toestemming altijd intrekken, hoewel het zo kan zijn dat wij anderen rechtsgronden hebben om uw gegevens te verwerken voor andere doeleinden die hierboven uiteengezet zijn. U hebt ten allen tijde het recht om u uit te schrijven voor direct marketing, of voor profielen gelinkt aan direct marketing. U kan dit doen door de instructies in de communicatie te volgen als het een elektronische boodschap betreft, of door ons te contacteren op de manier die hieronder wordt beschreven.

### Met wie, waar en wanneer delen wij deze gegevens?

Persoonsgegevens kunnen met overheids- en/of rechtshandhavingsautoriteiten worden gedeeld als dit vereist is voor de bovenstaande doeleinden, op grond van de wet of voor de wettelijke bescherming van onze gerechtvaardigde belangen in overeenstemming met de geldende wetgeving.

Persoonsgegevens worden ook gedeeld met externe dienstverleners die deze namens W2 Support verwerken voor de bovenstaande doeleinden. Wij maken in het bijzonder gebruik van externe dienstverleners voor website hosting, onderhoud, callcenter operaties, en controle van identiteitsgegevens.

Wij delen uw persoonsgegevens

- » intern; en
- » met onze externe dienstverleners voor het opslaan van de gegevens.

Indien het bedrijf wordt verkocht of samengevoegd met een ander bedrijf, worden uw gegevens bekendgemaakt aan onze adviseurs en eventuele adviseurs van mogelijke kopers en worden deze doorgegeven aan de nieuwe eigenaren van het bedrijf.

### Hoe lang bewaren jullie mijn gegevens?

Waar wij uw persoonsgegevens bijhouden, doen wij dit zolang u een actieve gebruiker van ons bent.

### Wat zijn mijn rechten?

U hebt het recht ons te vragen om een kopie van uw persoonsgegevens; de (actieve) verwerking van uw persoonsgegevens te rectificeren, wissen of beperken; en de persoonsgegevens die u ons voor een overeenkomst of met uw toestemming verstrekt in een gestructureerde, leesbare vorm te verkrijgen en ons te vragen deze gegevens te delen (over te dragen) met een andere verwerkingsverantwoordelijke.

Bovendien kunt u onder bepaalde omstandigheden bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (voornamelijk als wij de gegevens niet hoeven te verwerken om te voldoen aan een contractuele of andere wettelijke vereiste of als wij de gegevens gebruiken voor direct marketing).

Deze rechten kunnen beperkt zijn, bijvoorbeeld als het inwilligen van uw verzoek persoonsgegevens van een andere persoon bekend zou maken, als deze de rechten van een derde (inclusief onze rechten) zouden schenden of als u ons vraagt informatie te wissen die wij op basis van de wet dienen te bewaren of indien wij dwingende gerechtvaardigde belangen hebben bij het bewaren hiervan. Bij het beantwoorden van uw verzoeken stellen wij u in kennis van de relevante uitzonderingen waarop wij ons baseren.

Om uw rechten uit te oefenen of andere informatie te verkrijgen, zoals een kopie van een afwegingtoets van gerechtvaardigde belangen, kunt u via de onderstaande contactgegevens contact met ons. Als u onopgeloste problemen hebt, hebt u het recht om bezwaar te maken bij een EU-gegevensbeschermingsautoriteit in het land waar u woont, waar u werkt of waar u van mening bent dat zich een schending heeft voorgedaan.

#### **Hoe neem ik contact op met u of uw functionaris voor gegevensbescherming?**

Wij hopen dat wij vragen die u hebt over de manier waarop wij uw gegevens verwerken naar tevredenheid kunnen beantwoorden. Als u vragen hebt over hoe wij uw gegevens verwerken, of u wil uitschrijven van direct marketing, kunt u contact opnemen door een e-mail te sturen naar [info@w2support.com](mailto:info@w2support.com) of een brief te sturen naar W2 Support B.V., Puttenstraat 22, 8281 BP Genemuiden (OV), Nederland.

#### **Welke entiteit is mijn verwerkings-verantwoordelijke en met welke aangesloten ondernemingen kunnen mijn gegevens worden gedeeld?**

W2 Support is de verwerkingsverantwoordelijke voor uw gegevens.



# COOKIEVERKLARING

Laatst bijgewerkt: 28 mei 2019

In deze verklaring staat wat cookies zijn, hoe wij deze gebruiken en hoe u deze kunt beheren. Wij hebben ook enkele nuttige links opgenomen, zodat u meer te weten kunt komen over cookies.

## Wat zijn cookies?

Cookies (of soortgelijke technologieën) zijn stukjes informatie met een unieke referentiecode die een website op uw apparaat plaatst om informatie over u op te slaan en soms te volgen. Een aantal cookies die wij gebruiken bestaan uitsluitend gedurende de duur van uw websessie (“sessiecookies”) en verlopen als u uw browser sluit. Andere cookies worden bijvoorbeeld gebruikt om u te onthouden als u terugkeert op de website en blijven langer bestaan (“permanente cookies”). Cookies kunnen niet worden gebruikt om programma's uit te voeren op of virussen over te brengen naar uw computer. Ze worden uitsluitend aan uw apparaat toegewezen en (als ze langer dan één websessie blijven bestaan) bij ieder volgend bezoek teruggestuurd naar de oorspronkelijke website of naar een andere website die dat cookie herkent.

## Waar gebruiken wij cookies voor?

### Categorie 1: strikt noodzakelijke cookies

Deze cookies zijn essentieel om u onze website te laten bekijken en de functies te laten gebruiken, zoals het bezoeken van beveiligde delen van de website. Zonder deze cookies kunnen diensten waar u om vraagt, zoals inloggen zonder wachtwoord en winkelmandjes, niet worden verleend. Omdat dergelijke cookies essentieel zijn voor het gebruik van een website, kunnen deze niet worden uitgeschakeld zonder dat dit zeer nadelig is voor uw gebruik van de website.

### Categorie 2: prestatiecookies

Deze cookies verzamelen anonieme informatie over hoe mensen onze website gebruiken. Wij gebruiken bijvoorbeeld cookies van Google Analytics om te begrijpen hoe klanten op onze website terechtkomen en de site bezoeken of gebruiken en om delen van onze website die voor verbetering vatbaar zijn te markeren, zoals de navigatie, de winkelbeleving en marketingcampagnes. De gegevens die deze cookies opslaan, tonen nooit persoonsgegevens waaruit uw identiteit kan worden herleid.

### Categorie 3: functionaliteitscookies

Deze cookies onthouden keuzes die u maakt, zoals vanuit welk land u de website bezoekt, uw taal en zoekparameters. Ze kunnen worden gebruikt om u een ervaring te bieden die beter past bij uw keuzes, zodat uw websitebezoek beter afgestemd en plezieriger is. De informatie die deze cookies verzamelen, kan worden geanonimiseerd en zij kunnen uw activiteit op andere websites niet volgen.

## Hoe kunt u uw cookie-instellingen bekijken en veranderen?

Als u cookies wilt wissen die al op uw apparaat staan, raadpleeg dan het gedeelte help en ondersteuning van uw internetbrowser voor meer instructies over het vinden van het bestand of de directory waarin cookies worden opgeslagen.

## Raadpleeg de onderstaande nuttige links voor uw browser:

Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647>

Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/en-gb/help/17442/>

Firefox: <https://support.mozilla.org/en-US/kb/enable-and-disable-cookies-website-preferences>

Safari: <https://support.apple.com/kb/ph21411>

Opera: <http://www.opera.com/help/tutorials/security/cookies/>

Houd er rekening mee dat u door het wissen van onze cookies of het uitschakelen van toekomstige cookies wellicht bepaalde delen of functies van onze websites niet kunt gebruiken.