

1. Definities

- **Bushoff & Stans:** Bushoff & Stans V.O.F., gevestigd te Sint-Oedenrode onder KvK nr. 83703888.
- **Klant:** Degene met wie Bushoff & Stans een overeenkomst is aangegaan, zowel consument als zakelijke klant.
- **Partijen:** Bushoff & Stans en de klant samen.
- **Consument:** Een klant die tevens een individu is en die als privépersoon handelt.
- **Zakelijke Klant:** Een klant die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens Bushoff & Stans.

Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van de klant of van derden uitdrukkelijk uit.

3. Aanbiedingen en Offertes

Aanbiedingen en offertes van Bushoff & Stans zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.

Een aanbod of offerte is maximaal 1 maand geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of de offerte staat vermeld.

Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.

Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

4. Aanvaarding

Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, behoudt Bushoff & Stans zich het recht voor de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding in te trekken, zonder dat de klant hieraan enige rechten kan ontlenen.

Mondelinge aanvaarding van de klant verbindt Bushoff & Stans slechts, nadat de klant deze schriftelijk (bijvoorbeeld via e-mail of brief) heeft bevestigd.

5. Prijzen

5.1 Zakelijke Klanten

Alle prijzen die Bushoff & Stans hanteert voor zakelijke klanten zijn in euro's, **exclusief btw** en exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.

Zakelijke klanten zijn verantwoordelijk voor het aangeven en afdragen van de btw.

5.2 Consumenten

Alle prijzen die Bushoff & Stans hanteert voor consumenten zijn in euro's, **inclusief btw** en exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.

Alle prijzen die Bushoff & Stans hanteert voor zijn diensten, op zijn website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan Bushoff & Stans te allen tijde wijzigen.

Partijen komen voor een dienstverlening door Bushoff & Stans een totaalbedrag als richtprijs overeen, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste prijs, waarvan niet kan worden afgeweken, zijn overeengekomen.

Bushoff & Stans is gerechtigd om tot 10% van de richtprijs af te wijken.

Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient Bushoff & Stans de klant tijdig te laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is.

Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, heeft de klant het recht om het deel van de opdracht te laten vervallen, dat boven de richtprijs vermeerderd met 10% uitkomt.

Bushoff & Stans heeft het recht de prijzen jaarlijks aan te passen. Voorafgaand aan de ingang ervan zal Bushoff & Stans prijsaanpassingen meedelen aan de klant.

De consument heeft het recht om de overeenkomst met Bushoff & Stans op te zeggen indien hij niet akkoord gaat met de prijsverhoging, zoals hieronder verder verduidelijkt in sectie 23.2.

6. Betalingen en Betalingstermijn

6.1 Aanbetaling

Bushoff & Stans mag bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling tot **100% van de materiaalkosten** en tot **50% van de arbeidsuren** verlangen.

6.2 Betalingstermijn

De klant dient de resterende betalingen binnen 14 dagen na levering te hebben voldaan.

Betalingstermijnen worden beschouwd als fatale betalingstermijnen. Dat betekent dat indien de klant het overeengekomen bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft voldaan, hij van rechtswege in verzuim en in gebreke is, zonder dat Bushoff & Stans de klant een aanmaning hoeft te sturen c.q. in gebreke hoeft te stellen.

Bushoff & Stans behoudt zich het recht voor om een levering afhankelijk te stellen van onmiddellijke betaling dan wel een zekerheidstelling te eisen voor het totale bedrag van de diensten of producten.

7. Gevolgen Niet Tijdig Betalen

Betaalt de klant niet binnen de overeengekomen termijn, dan is Bushoff & Stans gerechtigd de wettelijke rente van 2% per maand voor niet-handelstransacties en de wettelijke rente van 8% per maand voor handelstransacties in rekening te brengen vanaf de dag dat de klant in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.

Wanneer de klant in verzuim is, is hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan Bushoff & Stans.

De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Wanneer de klant niet tijdig betaalt, mag Bushoff & Stans zijn verplichtingen opschorten, totdat de klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de klant, zijn de vorderingen van Bushoff & Stans op de klant onmiddellijk opeisbaar.

Weigert de klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Bushoff & Stans, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan Bushoff & Stans te betalen.

8. Opschortingsrecht

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

9. Verrekening

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van zijn recht om een schuld aan Bushoff & Stans te verrekenen met een vordering op Bushoff & Stans.

10. Verzekering

De klant verplicht zich de volgende zaken voldoende te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand-, ontploffings- en waterschade evenals diefstal:

- Geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst.
- Zaken van Bushoff & Stans die bij de klant aanwezig zijn.
- Zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd.

De klant geeft op eerste verzoek van Bushoff & Stans de polis van deze verzekeringen ter inzage.

11. Garantie

Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Bushoff & Stans enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.

Bushoff & Stans staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverde hardware conform de vooraf aan de opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door opdrachtgever aanspreekbaar.

Voor hardware hanteert Bushoff & Stans de fabrieksgarantie van de fabrikant. Indien hardware gerepareerd of vervangen moet worden, zijn de retourkosten voor rekening van de klant, tenzij de klant de hardware persoonlijk langsbrengt bij het kantoor van Bushoff & Stans.

De door Bushoff & Stans en fabrikanten afgegeven garanties doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de hardware van toepassing is.

Bushoff & Stans is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van hardware.

12. Retourbeleid

Bushoff & Stans accepteert retourzendingen van geleverde producten onder de volgende voorwaarden:

- **Retourkosten:** De klant is verantwoordelijk voor de retourkosten, tenzij de klant de hardware persoonlijk langsbrengt bij het kantoor van Bushoff & Stans.
- **Retourperiode:** Retourzendingen dienen binnen 14 dagen na ontvangst van het product te worden gedaan.
- **Conditie van het Product:** Het geretourneerde product moet in originele staat en verpakking zijn, met alle accessoires en documentatie.
- **Procedure:** Klanten dienen voorafgaand aan de retourzending contact op te nemen via service@bushoff-stans.nl om een retournummer en verdere instructies te verkrijgen.

13. Uitvoering van de Overeenkomst

Bushoff & Stans voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.

Bushoff & Stans heeft het recht om de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden. Bushoff & Stans blijft verantwoordelijk voor de prestaties van deze derden.

De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot door de klant.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat Bushoff & Stans tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.

Indien de klant er niet voor heeft gezorgd dat Bushoff & Stans tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en/of extra uren voor rekening van de klant.

14. Informatieverstrekking door de Klant

De klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Bushoff & Stans.

De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.

Indien en voor zover de klant dit verzoekt, retourneert Bushoff & Stans de betreffende bescheiden.

Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Bushoff & Stans redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de klant.

15. Duur van de Overeenkomst en Opzegging

15.1 Duur van de Overeenkomst

De overeenkomst tussen Bushoff & Stans en de klant betreffende een dienst of diensten wordt aangegaan voor de duur van **1 jaar** voor consumenten en een **minimum van 3 jaar** voor zakelijke klanten, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Na afloop van de termijn genoemd in lid 1 wordt de overeenkomst stilzwijgend omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij een van de partijen de overeenkomst opzegt met inachtneming van de volgende opzegtermijnen:

- **Zakelijke Klanten:**

Opzegtermijn van **2 maanden**.

- **Consumenten:**

Opzegtermijn van **1 jaar**.

Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet de klant Bushoff & Stans schriftelijk in gebreke stellen.

15.2 Opzeggen Overeenkomst Dienst voor Bepaalde Tijd

- **Consumenten:**
- **Minimum Looptijd:**

Kan een overeenkomst betreffende een dienst die voor bepaalde tijd is aangegaan niet eerder dan na **1 jaar** opzeggen.

- **Opzegging na Minimum Looptijd:**

Na afloop van de minimumlooptijd van **1 jaar** kan de overeenkomst worden opgezegd met een opzegtermijn van **1 jaar**.

- **Gevolgen bij Opzegging:**

Wanneer een consument de overeenkomst opzegt, terwijl er nog lopende softwarecontracten of diensten zoals telefonie of hosting zijn, zullen deze diensten tot het einde van hun looptijd in één keer worden gefactureerd, **indien deze diensten maandelijks betaald worden**.

Voorbeeld: Indien licenties zijn ingekocht tot 20 december en het contract loopt tot 15 november, zal de resterende periode van 15 november tot 20 december worden gefactureerd.

- **Zakelijke Klanten:**
- **Minimum Looptijd:**

Kan een overeenkomst betreffende een dienst die voor bepaalde tijd is aangegaan niet eerder dan na **3 jaar** opzeggen.

- **Opzegging na Minimum Looptijd:**

Na afloop van de minimumlooptijd van **3 jaar** kan de overeenkomst worden opgezegd met een opzegtermijn van **2 maanden**.

- **Gevolgen bij Opzegging:**

Wanneer een zakelijke klant de overeenkomst opzegt, terwijl er nog lopende softwarecontracten of diensten zoals telefonie of hosting zijn, zullen deze diensten tot het einde van hun looptijd in één keer worden gefactureerd, **indien deze diensten maandelijks betaald worden**.

Voorbeeld: Indien licenties zijn ingekocht tot 20 december en het contract loopt tot 15 november, zal de resterende periode van 15 november tot 20 december worden gefactureerd.

- **Contracten voor Minder dan 1 Jaar (Consumenten) en Minder dan 3 Jaar (Zakelijke Klanten):**

Indien de overeenkomst betreffende een dienst voor minder dan **1 jaar** voor consumenten of **3 jaar** voor zakelijke klanten is aangegaan, dan is de overeenkomst **tussentijds niet opzegbaar**.

15.3 Gevolgen bij Opzegging van Maandelijks Betaalde Diensten

Wanneer een klant, zowel consument als zakelijk, de overeenkomst opzegt en er nog lopende softwarecontracten of diensten zoals telefonie of hosting zijn die maandelijks betaald worden, zullen deze diensten tot het einde van hun looptijd in één keer worden gefactureerd.

Voorbeeld: Indien licenties zijn ingekocht tot 20 december en het contract loopt tot 15 november, zal de resterende periode van 15 november tot 20 december worden gefactureerd.

16. Intellectueel Eigendom

Bushoff & Stans behoudt alle intellectuele-eigendomsrechten (waaronder auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht, etc.) op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes, etc., tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

De klant mag genoemde intellectuele-eigendomsrechten niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bushoff & Stans kopiëren, aan derden tonen en/of ter beschikking stellen of op andere wijze gebruiken.

17. Geheimhouding

De klant houdt iedere informatie (in welke vorm dan ook) die hij van Bushoff & Stans ontvangt geheim.

Hetzelfde geldt voor alle andere informatie betreffende Bushoff & Stans waarvan de klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel waarvan hij kan verwachten dat verspreiding ervan Bushoff & Stans schade kan berokkenen.

De klant neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat hij de in dit artikel genoemde informatie ook geheimhoudt.

De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:

- Die al openbaar was voordat de klant deze informatie vernam.
- Die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de klant.
- Die openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht.

De geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de onderliggende overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

18. Boetebeding

Indien de andere partij het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding of over intellectueel eigendom overtreedt, dan verbeurt hij voor elke overtreding een boete van:

- **€1.000** indien de andere partij een consument is.
- **€5.000** indien de andere partij een rechtspersoon is.

Daarnaast verbeurt de andere partij een bedrag van 5% van het in lid 1 genoemde bedrag voor elke dag dat die overtreding voortduurt.

Voor het verbeuren van deze boete is geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.

Het verbeuren van deze boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van Bushoff & Stans, waaronder het recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

19. Vrijwaring

De klant vrijwaart Bushoff & Stans tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Bushoff & Stans geleverde producten en/of diensten.

20. Aansprakelijkheid

20.1 Aansprakelijkheid Bushoff & Stans

Bushoff & Stans is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

Indien Bushoff & Stans aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.

Bushoff & Stans is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.

Indien Bushoff & Stans aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Bij gebreken van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en/of opschorting van enige verplichting.

20.2 Hoofdelijke Aansprakelijkheid Klant

Als Bushoff & Stans een overeenkomst aangaat met meerdere klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige bedragen die ze op grond van die overeenkomst aan Bushoff & Stans verschuldigd zijn.

20.3 Beperking van Aansprakelijkheid

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten en het recht om een schuld te verrekenen met een vordering op Bushoff & Stans.

21. Klachten en Ingebrekestelling

21.1 Klachtenprocedure

De klant dient een door Bushoff & Stans geleverd product of verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen.

Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan hetgeen de klant redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de klant Bushoff & Stans hiervan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen:

- **1 maand** na constatering van de tekortkomingen voor zakelijke klanten.
- **2 maanden** na constatering van de tekortkomingen voor consumenten.

Klachten kunnen worden ingediend via e-mail naar klacht@bushoff-stans.nl.

De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Bushoff & Stans in staat is hierop adequaat te reageren.

De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen.

Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat Bushoff & Stans gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

21.2 Ingebrekestelling

De klant dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan Bushoff & Stans.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling Bushoff & Stans ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

22. Overmacht

In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van Bushoff & Stans in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de klant niet aan Bushoff & Stans kan worden toegerekend in een van de wil van Bushoff & Stans onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen ten aanzien van de klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Bushoff & Stans kan worden verlangd.

Tot de in lid 1 genoemde overmachtsituatie worden ook - doch niet uitsluitend - gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; onverwachte stroom-, elektriciteits-, internet-, computer- en telecomstoringen; computer-virussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.

Indien zich een overmachtsituatie voordoet waardoor Bushoff & Stans 1 of meer verplichtingen naar de klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Bushoff & Stans er weer aan kan voldoen.

Vanaf het moment dat een overmachtsituatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.

Bushoff & Stans is in een overmachtsituatie geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

23. Wijziging van de Overeenkomst en algemene voorwaarden

23.1 Wijziging van de Overeenkomst

Indien na het afsluiten van de overeenkomst voor de uitvoering ervan het nodig blijkt om de inhoud ervan te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

Voorgaand lid is niet van toepassing bij producten die zijn afgenomen in een fysieke winkel.

23.2 Wijziging algemene voorwaarden

Bushoff & Stans is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

Grote inhoudelijke wijzigingen zal Bushoff & Stans zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.

- **Consumenten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 jaar.**
- **Zakelijke klanten kunnen bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.**

Verduidelijking voor Consumenten bij Prijsverhogingen:

Indien Bushoff & Stans de prijzen verhoogt, behouden consumenten het recht om de overeenkomst met Bushoff & Stans op te zeggen binnen een termijn van **30 dagen** na kennisgeving van de prijsverhoging, zonder opgave van redenen. De opzegging moet schriftelijk geschieden en dient te worden ontvangen door Bushoff & Stans binnen de genoemde termijn.

Bushoff & Stans zal consumenten tijdig informeren over eventuele prijsverhogingen, minimaal **60 dagen** voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe prijzen.

24. Overgang van Rechten

Rechten van de klant uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van Bushoff & Stans.

Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

25. Gevolgen Nietigheid of Vernietigbaarheid

Wanneer een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan.

Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Bushoff & Stans bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

26. Toepasselijk Recht en Bevoegde Rechter

Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Bushoff & Stans is gevestigd is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

27. Databescherming en Privacy

27.1 Algemene Verplichtingen

Bushoff & Stans verplicht zich tot naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bij de verwerking van persoonsgegevens van de klant.

27.2 Gegevensverwerkingsovereenkomst

Indien van toepassing, sluit Bushoff & Stans een gegevensverwerkingsovereenkomst (DPA) met de klant om de verwerking van persoonsgegevens duidelijk te definiëren.

27.3 Beveiligingsmaatregelen

Bushoff & Stans implementeert passende technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid van persoonsgegevens te waarborgen en tegen ongeautoriseerde toegang, verlies of vernietiging te beschermen.

28. Onderhoud en Ondersteuning

28.1 Onderhoudsdiensten

Bushoff & Stans verzorgt regulier onderhoud van de geleverde software en hardware, inclusief updates, patches en bugfixes, om optimale prestaties te garanderen.

28.2 Ondersteuningsniveaus

Klanten kunnen kiezen uit verschillende ondersteuningsniveaus (bijv. basis, standaard, premium) afhankelijk van hun behoeften, met bijbehorende responstijden en diensten.

28.3 Escalatieprocedures

Indien een klant niet tijdig wordt gereageerd op een ondersteuningsverzoek, kunnen de volgende escalatiestappen worden ondernomen:

1. Eerste Escalatie:

- **Contactpersoon:** De klant kan direct contact opnemen met de supportafdeling via support@bushoff-stans.nl of telefonisch via **0413700136**.
- **Tijdslimiet:** Bushoff & Stans zal binnen **24 uur** reageren op het escalatieverzoek.
- **Actie:** Een supervisor binnen de supportafdeling zal het probleem herzien en streven naar een snelle oplossing.

2. Tweede Escalatie:

- **Contactpersoon:** Indien er binnen de gestelde tijdslimiet geen bevredigende oplossing is bereikt, kan de klant een formele escalatie indienen door een e-mail te sturen naar escalatie@bushoff-stans.nl.
- **Tijdslimiet:** Bushoff & Stans zal binnen **48 uur** reageren op de formele escalatie.

- **Actie:** De manager van de supportafdeling zal het probleem persoonlijk beoordelen en direct stappen ondernemen om het op te lossen.

3. Derde Escalatie:

- **Contactpersoon:** Indien het probleem na de tweede escalatie nog steeds niet is opgelost, kan de klant:
- **Een afspraak maken:** Door te bellen naar **0413700136**, of
- **Een aangetekende brief sturen:** Naar het kantoor van Bushoff & Stans.
- **Tijdslimiet:** Bushoff & Stans zal binnen **72 uur** reageren op de afspraak of aangetekende brief.
- **Actie:** De directeur van Bushoff & Stans zal persoonlijk betrokken worden bij de behandeling van de klacht en streven naar een definitieve oplossing.

4. Externe Escalatie:

- **Optie:** Indien alle interne escalatiestappen zijn doorlopen en het probleem nog steeds niet is opgelost, behoudt de klant zich het recht voor om de kwestie voor te leggen aan een externe geschillencommissie of juridische instantie.
- **Procedure:** De klant dient alle relevante documentatie en correspondentie met Bushoff & Stans te overleggen aan de externe instantie voor verdere beoordeling.

5. Documentatie en Communicatie:

- **Verantwoordelijkheid Klant:** De klant dient alle ondersteuningsverzoeken, reacties en communicatie met Bushoff & Stans zorgvuldig te documenteren en te bewaren. Dit bevordert een efficiënte en transparante escalatieprocedure.
- **Verantwoordelijkheid Bushoff & Stans:** Bushoff & Stans verplicht zich tot het bijhouden van gedetailleerde verslagen van alle escalaties en de genomen acties om de klanttevredenheid te waarborgen.

Bushoff & Stans streeft ernaar om alle escalaties snel, eerlijk en professioneel af te handelen om de tevredenheid van de klant te waarborgen.

29. Eigendom en Gebruik van Aangepaste Software

29.1 Ontwikkeling en Eigendom

Alle op maat gemaakte softwareontwikkelingen blijven eigendom van Bushoff & Stans, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

29.2 Licentieverlening voor Aangepaste Software

Definieer de licentievoorwaarden voor het gebruik van op maat gemaakte software door de klant.

30. Acceptabel Gebruik

30.1 Gebruiksvoorwaarden

Specificatie van wat als acceptabel gebruik wordt beschouwd en wat niet, inclusief verboden activiteiten zoals het verspreiden van malware, ongeautoriseerde toegang tot systemen, enzovoort.

30.2 Consequenties van Overtreding

Gevolgen bij het niet naleven van het acceptabele gebruiksbeleid, inclusief onmiddellijke beëindiging van diensten.

31. Compliance met Wetgeving

31.1 Verplichtingen van de Klant

De klant verplicht zich te voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot hardware, software en licenties bij het gebruik van de geleverde diensten en producten van Bushoff & Stans.

31.2 Gebruik van Consumentenproducten op Zakelijke Computers

Het gebruik van consumentenproducten op zakelijke computers is **niet toegestaan**. De klant is verantwoordelijk voor het correct en legaal gebruik van alle geleverde hardware en

software. Bushoff & Stans neemt geen verantwoordelijkheid voor eventuele juridische gevolgen of schade die voortvloeien uit het niet naleven van deze verplichting.

31.3 Controle en Naleving

Bushoff & Stans behoudt zich het recht voor om te controleren of de klant voldoet aan de wetgeving op het gebied van hardware, software en licenties. Indien Bushoff & Stans constateert dat de klant niet voldoet aan deze verplichtingen, behoudt Bushoff & Stans zich het recht voor om de diensten te beëindigen zonder enige aansprakelijkheid.

32. Limitation of Liability (Aansprakelijkheidsbeperking)

32.1 Specifieke Beperkingen voor ICT-diensten

Beperk de aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door softwarefouten, beveiligingsinbreuken of gegevensverlies tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

32.2 Uitsluitingen

Uitsluiten van aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, etc., specifiek gerelateerd aan ICT-diensten.

33. Licentie- en IP-inbreuk

33.1 Klantverantwoordelijkheden

De klant is verantwoordelijk voor het waarborgen dat hun gebruik van de geleverde diensten en software geen inbreuk maakt op de intellectuele-eigendomsrechten van derden.

33.2 Verantwoordelijkheid van Bushoff & Stans

Bushoff & Stans zal de klant vrijwaren tegen claims van inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten veroorzaakt door de geleverde diensten of software, mits de klant niet heeft gewijzigd aan de geleverde producten.

Opgesteld op 1 januari 2025 in Sint-Oedenrode, Noord-Brabant

© Bushoff & Stans. Alle rechten voorbehouden. Dit document en de inhoud ervan zijn eigendom van Bushoff & Stans en mogen niet worden gereproduceerd, verspreid, of gebruikt op welke wijze dan ook zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Bushoff & Stans.