



## **Aanvullende voorwaarden voor consumenten.**

Op alle diensten van PC HulpLijn zijn de algemene voorwaarden van toepassing. In dit document leest u de aanvullende voorwaarden voor consumenten m.b.t onze dienstverlening.

### **Artikel 1 | 0900 servicenummer**

1.1 Wanneer u belt naar ons 0900 servicenummer, gaat u akkoord met de kosten die tekstueel wordt vermeld bij elk nummer en ook vooraf wordt vermeld wanneer u belt.

1.2 Indien u belt met een mobiele telefoon, dan kunnen er extra kosten worden gemaakt voor het normale gebruik van uw mobiele telefoon. Informeer hiervoor bij uw telefoonmaatschappij.

1.3 De kosten voor u zijn gebaseerd op de tijd die door PC HulpLijn wordt besteed aan het geven van consult en/of het controleren van het desbetreffende systeem.

1.4 U ontvangt geen factuur van PC HulpLijn wanneer u gebruik maakt van onze diensten via het 0900 servicenummer. De gemaakte kosten zijn terug te vinden in de specificaties van de factuur van uw desbetreffende telefoon provider.

1.5 Op uw verzoek kan PC HulpLijn een overzicht geven van de gebelde tijd en gemaakte kosten.

### **Artikel 2 | Hulp op afstand**

2.1 Het gebruik van de "hulp op afstand" software is in alle gevallen bij de prijs inbegrepen.

2.2 Door in te stemmen met het gebruik van deze software geeft u PC HulpLijn toestemming om mee te kijken op uw beeldscherm en, indien door u gewenst, de controle van uw computer over te nemen.

2.3 De verbinding kan alleen met uw expliciete toestemming worden gemaakt. De gemaakte verbinding is te allen tijde éénmalig en kan, nadat de sessie is beëindigd, alleen weer door u zelf worden aangevraagd.

2.4 De "hulp op afstand" software die PC HulpLijn gebruikt, zijn van de bedrijven Teamviewer, Netviewer en Fastviewer. Met deze professionele software garandeert PC HulpLijn u, dat de gemaakte verbinding is beveiligd en dat alleen PC HulpLijn meekijkt op uw computer.

2.5 Met de "hulp op afstand" software is het mogelijk om bestanden te verzenden tussen de 2 systemen. Echter deze "hulp op afstand" software is zo ingericht dat er geen enkel bestand kan worden geplaatst of gekopieerd zonder uw expliciete toestemming.



### **Artikel 3 | Gereedschap**

3.1 Onder gereedschap wordt bedoeld de tools (software of script(s)) die nodig zijn om een probleem te verhelpen. Deze tools kunnen, indien nodig en in overleg met u, blijven staan op de computer.

3.2 PC Hulplijn is echter niet verantwoordelijk en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor problemen ontstaan na het in eigen beheer gebruiken of toepassen van deze tools.

### **Artikel 4 | Privacy Statement**

4.1 PC Hulplijn houdt een klantenbestand bij waarin elke besproken (zinnvolle) vraag of probleem wordt geregistreerd. Hierdoor leren we de aanwezige apparatuur en software kennen en kunnen u met deze informatie, bij een volgend probleem, adequater en efficiënter van dienst zijn.

4.2 De persoonlijke gegevens die worden toegevoegd, kunnen - in overleg met de klant - zijn:

- (Bedrijfs)naam
- Telefoonnummer(s)
- Adresgegevens
- E-mailadres(sen)

- merk / model apparaat

4.3 Doeleinden van gebruik

Bij het bezoeken van de website zullen zonder uw toestemming geen persoonsgegevens door ons worden verzameld. Wij registreren wel gegevens die geen persoonlijke informatie bevatten. Dit om inzicht te krijgen in de wijze waarop onze website wordt gebruikt.

Het kan voorkomen dat op bepaalde delen van onze website om persoonsgegevens wordt gevraagd, bijvoorbeeld als u gebruik wilt maken van een specifieke dienst. Deze informatie zal door ons uitsluitend worden gebruikt voor het omschreven doel.

In sommige gevallen worden uw persoonsgegevens gekoppeld aan een 'account', om er voor te zorgen dat u deze niet bij elke transactie opnieuw hoeft in te vullen.

Bij het verzenden van formulieren wordt ook het IP-adres genoteerd. Dit om in voorkomende gevallen te kunnen nagaan of ten onrechte gebruik wordt gemaakt van persoonsgegevens.

4.4 Verstrekking aan derden

Uw persoonsgegevens worden niet zonder uw uitdrukkelijke toestemming verstrekt aan derden mits dit noodzakelijk is om een betreffende overeenkomst uit te voeren, een bepaalde dienst te verlenen of wanneer de wet dat vereist.

#### 4.5 Gegevensbeveiliging

PC HulpLijn maakt gebruik van zorgvuldige veiligheidsprocedures voor de bescherming van de verwerkte gegevens, onder meer om te voorkomen dat onbevoegden zich onbedoeld toegang kunnen verschaffen tot deze gegevens.

Wij beschermen uw gegevens met alle mogelijke middelen, maar vanwege het publieke karakter van internet kunnen wij de veiligheid van de overdracht van informatie via internet niet altijd voor 100% garanderen.

#### 4.6 Cookies

Op deze website worden cookies gebruikt om de integriteit van de registratieprocedure te waarborgen en de website te kunnen personaliseren. Een cookie is een klein tekstbestandje dat door een webpaginaserver op uw computer wordt geplaatst. Cookies zijn uniek per gebruiker en kunnen alleen worden gelezen door een server in het domein dat de cookie naar uw computer heeft verzonden.

Het voornaamste doel van cookies is om u tijd en moeite te besparen. Als u bijvoorbeeld een webpagina aan uw persoonlijke voorkeuren aanpast of als u navigeert in een website, worden dankzij cookies de gekozen instellingen en voorkeuren onthouden voor toekomstig gebruik. Wanneer u de website later weer bezoekt, kunnen de eerder ingevoerde gegevens worden opgehaald door de cookies, waardoor u eenvoudig weer de mogelijkheden van de website kunt gebruiken zoals u die eerder hebt ingesteld. Daarnaast worden cookies gebruikt voor het bijhouden van statistieken, maar ook dan bevatten de gegevens geen persoonlijke informatie.

U kunt kiezen of u cookies wel of niet accepteert. Bij de meeste browsers worden cookies automatisch geaccepteerd, maar meestal kunt u de instellingen van uw browser zodanig wijzigen dat cookies desgewenst niet worden geaccepteerd. Als u ervoor kiest om cookies niet te accepteren, kunt u mogelijk niet volledig gebruikmaken van interactieve mogelijkheden van deze website of andere sites die u bezoekt.

#### 4.7 Links naar andere websites

Onze internetpagina's bevatten links naar andere websites. PC HulpLijn is niet verantwoordelijk voor het privacybeleid van websites die niet onder het beheer van PC HulpLijn vallen.

#### 4.8 Inzage

U mag PC HulpLijn vragen om inzage in de gegevens die van u zijn opgeslagen. Ook kunt u PC HulpLijn verzoeken deze gegevens te wijzigen, aan te vullen of te verwijderen. Dit kunt u doen door contact met ons op te nemen via het [contactformulier](#).

### **Artikel 5 | Garantie**

5.1 PC HulpLijn zal zich maximaal inspannen om uw vraag te beantwoorden en/of het probleem op te lossen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.



5.2 Omdat een computer altijd aan veranderingen onderhevig is, geeft PC Hulplijn geen garantie op de geboden oplossing.

### **Artikel 6 | Aansprakelijkheid**

6.3 PC Hulplijn gaat er van uit dat u zelf reserve kopieën (backup) van uw media heeft gemaakt, wanneer een probleem wordt voorgelegd. PC Hulplijn kan u hierin uiteraard wel assisteren, echter PC Hulplijn is nimmer verantwoordelijk voor het welslagen van het maken van kopieën en de werking van kopieën.

### **Artikel 7 | Toepasselijk recht en geschillen**

7.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij PC Hulplijn partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

7.2 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

### **Artikel 8 | Vindplaats, uitleg en wijziging voorwaarden**

8.1 Deze voorwaarden zijn gedeponneerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Utrecht en staan gepubliceerd op de website van PC Hulplijn.

8.2 PC Hulplijn is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met PC Hulplijn.

8.3 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.