

# Algemene voorwaarden CSNA

Versie 17-12-2016



## Inhoud:

1. Definities
2. Algemeen
3. Kosten
4. Hardware
5. Software
6. Goedkeuring levering
7. Klachten
8. Voorwaarden

1

---

## Definities

Klant: opdrachtgever

Medewerkers: alle personen werkzaam binnen CSNA

Hardware: fysieke producten, onderdelen of componenten

Software: onder andere, maar niet gelimiteerd tot: programma's, code, websites en web services

2.1

---

## Algemeen

### Toepassing

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden en transacties met betrekking tot onder andere reparatie, uitbreiding, upgrading van computer(rand)apparatuur en het maken en leveren van hardware of software tussen enerzijds CSNA en haar medewerkers en anderzijds haar klanten.

2.2

---

### Herroepingsrecht

Medewerkers van CSNA behouden zich het recht om opdrachten niet te accepteren of tussentijds te stoppen zonder opgaaf van reden. Eventueel gemaakte kosten kunnen hierbij in rekening worden gebracht.

2.3

---

### Aansprakelijkheid

Medewerkers van CSNA zijn verzekerd en aansprakelijk voor werkzaamheden die door hen worden uitgevoerd. Medewerkers zijn niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van verlies van data die is vastgelegd op magnetische en/of andere informatiedragers. Vanzelfsprekend stelt CSNA alles in het werk om dataverlies te voorkomen.

2.4

---

### Nederlands recht

Op deze voorwaarden en op overeenkomsten tussen CSNA en haar klanten is Nederlands recht van toepassing.

---

2.5

**Inschakelen van derden**

CSNA behoudt zich het recht om voor het uitvoeren van opdrachten, leveren van diensten of andere werkzaamheden derden in te schakelen.

2.6

**Tussentijds opzeggen**

Het is klanten en medewerkers van CSNA toegestaan opdrachten vroegtijdig stop te zetten. CSNA behoudt zich het recht gemaakte kosten in rekening te brengen.

**Kosten**

3.1

**Tarieven**

De actuele tarieven die van toepassing zijn op opdrachten, zijn op onze website opgenomen: <https://csna.nl/kosten>.

Indien een medewerker van CSNA binnen 15 minuten aangeeft een gegeven probleem niet te kunnen oplossen, zullen alleen de voorrijkosten en de eventuele reiskosten in rekening worden gebracht.

Prijzen op de website, offertes en facturen zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

3.2

**Reiskosten**

Eventuele reiskosten worden altijd in rekening gebracht, naast de voorrijkosten, ook als een opdracht niet is opgelost.

3.3

**Restitutie abonnement**

Indien CSNA niet meer de mogelijkheid heeft om de resterende afspraken van uw abonnement na te komen, krijgt u het geld van deze resterende afspraken terug. U kunt daarna geen aanspraak meer maken op de resterende afspraken.

3.4

**Offertes**

Offertes uitgegeven door CSNA zijn vrijblijvend, tenzij anders overeengekomen.

3.5

**Akkoord van offertes**

Een akkoord op offertes van CSNA kan per e-mail of schriftelijk worden gegeven. Tenzij anders gespecificeerd in de offerte accepteert CSNA beide opties.

3.6

**Meerwerk bij opdrachten**

Tenzij anders overeengekomen, valt bij een opdracht met een vooraf vastgesteld aantal uren eventueel meerwerk voor rekening van de opdrachtgever, mits het meerwerk vooraf wordt gemeld door CSNA.

3.7

**Kosten bij annulering opdracht**

Indien een gemaakte afspraak binnen 24 uur voor aanvang wordt geannuleerd of indien de klant op het moment van de afspraak niet op de afgesproken locatie aanwezig is, zal CSNA € 10,- voor de gemaakte administratieve kosten in rekening brengen.

3.8

**Betaaltermijn**

Facturen dienen betaald te worden binnen de termijn die gesteld wordt op de facturen.

4.1

**Hardware****Reparatie**

Tenzij anders overeengekomen, of als dit gebruikelijk is voor het betreffende onderdeel, wordt bij reparatie van computers, componenten of andere hardware gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen. De vervangen onderdelen worden door CSNA ter beschikking gesteld aan de klant.

4.2

**Retour hardware**

Indien de klant na twee achtereenvolgende schriftelijke mededelingen niet aanwezig is of niet komt opdagen voor het retourneren of afleveren van een artikel of hardware, alsmede indien de klant na een periode van 90 dagen heeft nagelaten het artikel of de hardware op te halen, heeft CSNA het recht het artikel of de hardware te verkopen of te vernietigen. Eventuele kosten hiervoor kunnen in rekening worden gebracht.

Bij verkoop kan de potentiële opbrengst, na aftrek van gemaakte kosten, verrekend worden met de reparatie-, wijzigings- en/of upgradekosten.

5.1

**Software****Eigendom**

Tenzij anders overeengekomen vallen software en andere digitale producten, gemaakt door medewerkers van CSNA, onder eigendom van CSNA.

5.2

**Levering broncode**

Indien eigendom van de software wordt overgedragen aan de klant, zal CSNA hierbij de broncode meeleveren. Bij services, SaaS of andere diensten die door CSNA worden geleverd, wordt geen broncode verstrekt.

5.3

**Aanpassen geleverde werken**

Het is klanten toegestaan veranderingen aan geleverde software te (laten) maken, mits er geen onderhoudscontract of anderszins een onderhoudsovereenkomst met CSNA is afgesloten.

6

**Goedkeuring levering**

Geleverde producten, zoals hardware, software, dienst, SaaS of anderszins, dienen binnen 7 dagen na het verzoek om goedkeuring door de klant te worden gekeurd.

Na goedkeuring zal door CSNA worden gefactureerd.

7

---

## Klachten

Klachten over CSNA-medewerkers, alsmede klachten over de uitgevoerde werkzaamheden, dienen binnen 14 dagen na inontvangstneming schriftelijk of digitaal, gemotiveerd, bij CSNA te worden ingediend.

In geval van zichtbare gebreken aan geleverde producten dienen klachten binnen 7 dagen te worden ingediend.

---

8.1

---

## Voorwaarden

### Afwijkingen

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn mogelijk na schriftelijke goedkeuring van zowel CSNA als de klant.

---

8.2

### Veranderingen

CSNA behoudt zich het recht deze algemene voorwaarden aan te passen.

Bij het uitvoeren van een opdracht gelden de ten tijde van het uitvoeren van de opdracht actuele algemene voorwaarden. Indien de opdracht is voorafgegaan door een offerte, gelden tijdens de offerte en tijdens het uitvoeren van de opdracht de ten tijde van het opleveren van de offerte actuele algemene voorwaarden.

Wijzigingen in deze algemene voorwaarden dienen minimaal 2 weken voor ingangsdatum op de website te worden gepubliceerd, ten minste door het plaatsen van een nieuwsbericht en zichtbaar op de startpagina.

---