

Service en voorwaarden Computer Onderhoud Online

Een computer is in veel huishoudens een gebruiksvoorwerp geworden, waar men vrijwel niet meer zonder kan. Helaas worden veel computers slecht onderhouden, waardoor ze niet alleen traag worden, maar ook de kans vergroot dat deze minder lang mee gaat en een hoop kuren gaat vertonen.

Particulier onderhoudsabonnement Online

Het computer onderhoudsabonnement van Total Progress bewaakt, beveiligt en onderhoud uw computer het hele jaar doormiddel van ons Remote management system in combinatie met Bitdefender antivirus.

Het volgende zit inbegrepen in het onderhoudsabonnement en gebeurt op afstand (online):

- Verwijderen van tijdelijke, onnodige en overbodige bestanden in het register, besturingssysteem en op de harddisk.
- Installeren van updates en servicepacks voor uw besturingssysteem, stuurprogramma's en dergelijken.
- Verwijderen van virussen, spyware, ad-ware, malware en andere hinderlijke ongewenste software. (mits mogelijk zonder herinstallatie of herstel van het besturingssysteem) dit gebeurt met het door ons geleverde antivirus programma Bitdefender.
- Controle van de processor, werkgeheugen, harddisk en de algemene werking en snelheid van het computersysteem.
- Optimaliseren en waar nodig afstellen van de prestaties van o.a. de harddisk en het werkgeheugen
- Onbeperkt hulp op afstand (u dient hiervoor altijd toestemming te geven)

Wat doen wij voor jou met Computeronderhoud. (voor Particulieren)

Als computer gebruiker wil je gewoon dat je computer het altijd goed doet, veilig is en dat je snel geholpen wordt als er iets misgaat. Daar zorgen wij voor met behulp van een RMM (remote management and monitoring systeem. Dit een professioneel platform waarmee wij op afstand jouw computer(s) beheren en onderhouden.

Hieronder leggen we precies uit wat wij allemaal voor je doen met dit systeem en hoe we hier Computer Onderhoud mee uitvoeren:

1. Automatische updates van Windows en software

We zorgen ervoor dat jouw besturingssysteem (zoals Windows) en belangrijke programma's altijd up-to-date zijn.

Dit voorkomt fouten, versnelt je computer en beschermt je tegen virussen of hackers die misbruik maken van oude software.

2. Proactief onderhoud en foutopsporing

Ons RMM systeem houdt je systeem continu in de gaten. Als er iets mis dreigt te gaan zoals een harde schijf die tekenen van slijtage vertoont of een foutmelding die je niet ziet dan grijpen wij in vóórdat het probleem echt ontstaat.

3. Verbeterde beveiliging

We zorgen ervoor dat je computer beschermd is tegen veelvoorkomende dreigingen, zoals:

- Verouderde antivirus
- Risico's door foutieve instellingen
- Monitoring van verdachte activiteiten

In ons pakket zit Bitdefender Antivirus geïntegreerd. De nummer 1 antivirus van de Wereld.

4. Snelle ondersteuning op afstand

Gaat er iets mis? Dan kunnen wij – met jouw toestemming – direct op afstand meekijken. Je hoeft dus niet te wachten op een monteur, en vaak is het probleem binnen enkele minuten opgelost.

Of het nu gaat om:

- een printer die niet werkt,
- een e-mailprobleem,
- of een programma dat vastloopt...

... wij helpen je snel, zonder dat je je huis uit hoeft.

6. Inzicht in je systeem – zonder technische rompslomp

Via ons heb je altijd iemand die jouw systeem kent, er actief voor zorgt, en die je kunt bellen of mailen voor uitleg.

Geen eindeloos Googelen, geen onzekerheid. Gewoon iemand die alles voor je regelt.

En jij?

Het enige wat je zelf nog moet doen is back-ups. Die doen wij namelijk niet voor je.

Mocht je hier hulp bij nodig hebben kun je natuurlijk altijd bellen voor hulp.

De volgende zaken vallen niet onder het onderhoudsabonnement

- Installatie, configuratie, reparatie en uitbreiding van nieuwe hardware en/of software.
- Levering van onderdelen of overige computer en/of software producten en/of diensten. · Werkzaamheden op locatie. Hiervoor wordt ons reguliere tarief berekend van €45,00 voor de eerste 45 minuten. Daarna wordt er €15,00 per kwartier berekend.
- Werkzaamheden op onze technische dienst. Hier gelden onze reguliere tarieven.
- Het maken en/of controleren van offline of (cloud) online backups.
- U bent altijd zelf volledig verantwoordelijk voor uw eigen data en back-up.
- Herinstallatie of recovery van uw besturingsprogramma.

LET OP! Total Progress kan niet fysiek zien wat er op uw scherm gebeurt en kan niet zonder uw toestemming meekijken wat u doet.

Voor eventuele klachten en/of problemen die u ervaart zal u ons dus altijd op de hoogte moeten stellen.

Aanvullende en Algemene voorwaarden Op al onze diensten en/of leveringen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. De algemene voorwaarden zijn opvraagbaar op <https://www.totalprogress>

Hoe zit het met je privacy?

Jouw privacy is bij ons topprioriteit

Als IT-dienstverlener werken wij dagelijks met gevoelige informatie. Daarom vinden wij het onze plicht om uiterst zorgvuldig en transparant met jouw gegevens om te gaan. Wanneer we jouw computer beheren, staat jouw privacy voorop.

Hier leggen we precies uit hoe jouw gegevens beschermd zijn en wat je van ons mag verwachten:

1. Geen toegang zonder jouw toestemming

We kunnen jouw systeem op afstand beheren, maar alleen met jouw expliciete toestemming. Dat betekent:

- We kijken pas mee als jij dat goedkeurt (bijvoorbeeld via een belletje).
- Jij kunt altijd meekijken als we iets doen.
- Jij bepaalt of we inloggen – en je kunt dit op elk moment stopzetten.
- Wij kunnen dus nooit zien wat je aan het doen bent of bijvoorbeeld welke websites je bezoekt.

2. Toegang tot jouw persoonlijke bestanden

Ons beheer richt zich uitsluitend op:

- updates en beveiliging,
- foutopsporing,
- systeemprestaties,
- en algemeen onderhoud

Onze virus scanner (bitdefender) scant al uw bestanden op uw computer voor virussen. Ook ons RMM is continue op zoek naar kwetsbaarheden in de software dus is er zeker een vorm van toegang tot uw bestanden. Hier willen we heel transparant over zijn.

Echter bekijken wij geen persoonlijke data zoals foto's, e-mails of andere privébestanden, tenzij je daar zelf actief om vraagt of als je bijvoorbeeld hulp nodig hebt bij een specifieke map of bestand.

3. Beveiliging op hoog niveau

Wij nemen beveiliging zeer serieus:

- Gegevens worden versleuteld verzonden en opgeslagen (end-to-end encryptie).
- Toegang tot jouw systeem is beperkt tot geautoriseerde medewerkers binnen ons bedrijf met geheimhouding verplichting.
- We gebruiken sterke wachtwoorden, tweefactorauthenticatie en moderne beveiligingsstandaarden.

4. Transparantie en vertrouwen

- Je kunt altijd opvragen wat we precies hebben gedaan.
- Wil je precies weten *wat* we monitoren en *waarom*? We leggen het graag in detail uit, zonder technisch jargon.

Samengevat:

- ✓ Jij houdt altijd de controle over je computer
- ✓ Alles gebeurt binnen de kaders van de wet en met moderne beveiliging
- ✓ Transparantie, vertrouwen en respect staan centraal in onze werkwijze

Heb je vragen over je privacy of wil je meer weten over hoe wij werken? Neem gerust contact met ons op – we geven je graag duidelijkheid.

Aansluitend op algemene voorwaarden zijn de in dit onderhoudsabonnement genoemde aanvullende voorwaarden. (volgende 4 pagina's)

1. AANVULLENDEVOORWAARDEN

TOEPASBAAROPPARTICULIEREONDERHOUDSCONTRACTEN EN MANAGEDANTIVIRUS

1. Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle particuliere onderhoudsabonnementen en contracten tussen enerzijds Total Progress en anderzijds haar opdrachtgevers, hierna te noemen Opdrachtgever. Bent u ZZP'er of zelfstandige met bedrijf en wenst u geen zakelijk onderhoud, maar particulier onderhoud, dan wordt u gezien als particuliere klant.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze door Total Progress uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard. Eventuele andere voorwaarden van Opdrachtgever blijven buiten beschouwing.
3. De aansprakelijkheid van Total Progress beperkt zich uitsluitend tot de gevallen waarin geen sprake is van overmacht. Van overmacht is sprake ingeval van een omstandigheid waarvan Total Progress bij het aangaan van de werkzaamheden geen rekening kon houden en ten gevolge waarvan de normale uitvoering van de werkzaamheden redelijkerwijs niet van Total Progress kan worden verlangd, in gebreke blijven van toeleveranciers daaronder inbegrepen.
4. In geval van overmacht is Total Progress gerechtigd de werkzaamheden op te schorten dan wel ontbinding van de werkzaamheden te verlangen.
5. Total Progress is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van verlies van enigerlei data welke is vastgelegd op magnetische en/of andere informatiedragers. Evenmin is Total Progress aansprakelijk voor enigerlei schade, immateriële schade of gevolgschade hoe dan ook ontstaan, direct of indirect, noch voor schade ontstaan aan derden, zulks ongeacht de oorzaak. Opdrachtgever vrijwaart Total Progress tegen alle aanspraken ter zake welke derden geldend zouden kunnen maken. **TOTAL PROGRESS IS NIET VERANTWOORDELIJK VOOR DATA VERLIES U BLIJFT AANSPRAKELIJK VOOR UW EIGEN DATA EN BACKUPS IN ELKE HOEDANIGHEID.**
6. Voor enige andere schade dan bedoeld in bovenstaande alsmede ingeval rechtens zou worden vastgesteld dat Total Progress ondanks het bepaalde in bovenstaande voor enig aldaar bedoelde schade aansprakelijk is, geldt dat de aansprakelijkheid van Total Progress beperkt is tot het bedrag dat zij aan haar verzekering voor de betreffende schade in het geheel geen dekking verleent, tot de waarde van de door Total Progress aan koper geleverde onderdelen en werkzaamheden.
7. Total Progress behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
8. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.
9. Managed antivirus werkt op basis van Bitdefender antivirus. Total Progress is reseller van deze dienst. Total Progress is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor fouten in deze software of verkeerd gebruik hiervan.

2. UITVOERING VAN DE DIENST

1. Na betaling van de factuur zal Total Progress, online het abonnement jaar computeronderhoud verzorgen.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert Total Progress dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de dienst dit vereist, heeft Total Progress het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Total Progress aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever

redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Total Progress worden verstrekt.

5. Hulp op afstand in niet in te wisselen tegen een reparatie op onze technische dienst of hulp aan huis. Ook is deze dienst niet mee te nemen met een verlegging van het contract en is bedoeld voor hulp die wij op afstand kunnen uitvoeren. Reparaties aan huis of op onze technische dienst worden afzonderlijk berekend. Ook geeft u toestemming bij het aangaan van hulp op afstand aan het mogelijk kunnen zien van persoonlijke informatie zolang de sessie duurt.

3. BETALING

1. Op alle door Total Progress in rekening gebrachte bedragen geschiedt betaling per pin of factuur (facturen gelden uitsluitend voor het MKB) tenzij uitdrukkelijk schriftelijk, per email of telefonisch anders overeengekomen. Opdrachtgever kan zich niet beroepen tot enig recht van verrekening en/of compensatie.

2. Opdrachtgever verklaart zich door acceptatie van deze voorwaarden bekend met het feit dat Total Progress overgaat tot terughouding van het eigendom zolang betaling nog niet is geschied. In geval van geen of niet tijdige betaling volgt een herinnering. In geval betaling alsdan gedurende 14 dagen uitblijft, zal Total Progress aan Opdrachtgever een aanmaning versturen waarin aanspraak wordt gemaakt op een rentevergoeding van 2% per maand, alsmede een bedrag ter dekking van de kosten van inning, opslag en bewaring en eventueel verkoop van bedragen van 15% van de hoofdsom, een en ander met een minimum van 25,-

3. De betalingsverplichting van Opdrachtgever gaat in op het moment dat de overeenkomst tot stand komt. De betaling heeft betrekking op de periode die ingaat op de dag van de feitelijke beschikbaarstelling van producten en diensten van Total Progress.

4. Total Progress zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze factuur is 8 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Total Progress.

6. De verschuldigde kosten worden, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht en dienen vooraf te worden voldaan, zo niet behoudt Total Progress het recht de diensten (tijdelijk) op te schorten.

7. Indien Opdrachtgever niet tijdig heeft betaald, wordt dit aan Opdrachtgever medegedeeld en wordt daarbij een nadere termijn van betaling vastgesteld. Is ook binnen die termijn niet betaald, dan is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd als bedoeld in artikel 6: 119a en 6: 120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke handelsrente). Is Opdrachtgever een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep op bedrijf, dan is hij alsdan de wettelijke rente verschuldigd als bedoeld in artikel 6: 119 Burgerlijk Wetboek.

8. Indien verschuldigde bedragen door toedoen van Opdrachtgever niet kunnen worden ontvangen, brengt Total Progress in elk geval 5 euro wegens administratiekosten in rekening. Voormelde administratiekosten worden verhoogd tot maximaal 25 euro indien Opdrachtgever nalatig blijft om de vordering van Total Progress te voldoen en Total Progress is genoodzaakt om haar vordering uit handen te geven. Tevens is Opdrachtgever in laatstgenoemd geval gehouden tot een redelijke vergoeding van buitengerechtelijke kosten, waaronder alle kosten als bedoeld in artikel 6: 96 Burgerlijk Wetboek.

9. Indien Total Progress aanvullende (andere dan bovengenoemde) kosten heeft moeten maken om tot incassering van het verschuldigde bedrag te komen, worden deze op de Opdrachtgever verhaald.

10. Indien Opdrachtgever van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, kan Opdrachtgever de bezwaren binnen twee weken na de factuurdatum aan Total Progress kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Total Progress een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag.

11. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

12. In bovenstaande gevallen heeft Total Progress voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

4. GARANTIE

Op computer onderhoud online valt geen garantie of service te claimen mits daartoe een onherroepelijk aanleiding is.

5. PRIJZEN

1. Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

6. KLACHTEN EN GESCHILLEN

1. Opdrachtgever dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot de Overeenkomst in eerste instantie schriftelijk te wenden tot Total Progress. Total Progress zal hierop binnen uiterlijk 30 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij een onderzoek nodig is dat niet binnen deze termijn kan worden afgerond of dit anderszins redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval maakt Total Progress, binnen die termijn en onder vermelding van de redenen aan Opdrachtgever kenbaar wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem zal worden gegeven.

7. DUUR EN OPZEGGING

1. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de minimumtermijn die per dienst wordt aangegeven. Als deze minimumtermijn is verstreken zonder dat een partij de wens tot opzegging ten minste één (1) maand voor de einddatum kenbaar heeft gemaakt, wordt de overeenkomst automatisch verlengd met de per dienst aangegeven termijn. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en Opdrachtgever niet voor het verstrijken van de minimumtermijn de wens tot opzegging kenbaar heeft gemaakt, wordt de overeenkomst automatisch omgezet naar onbepaalde tijd, waarbij een opzegtermijn van één maand geldt. Total Progress altijd uw opzegging honoreren.

2. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Total Progress gerechtigd om per direct alle (eventuele) opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Total Progress is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.

8. SLOTBEPALINGEN

1. Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

4. De door Total Progress ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

5. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer. Indien Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft en onder geen enkele van de laatst verstrekte contactgegevens meer bereikbaar is, heeft Total Progress het recht om betaalde diensten

1. aan het einde van de contracttermijn te beëindigen en om onbetaald gebleven diensten per direct op te zeggen.