

## Algemene Voorwaarden – VSM Essentials

Uitvoerende partij: VSM Woerden

Laatst bijgewerkt: 23 Juli 2025

### 1. Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- VSM Essentials: Het abonnementsproduct geleverd door VSM Woerden met daarin de back-updienst, IT-ondersteuning en aanvullende voordelen zoals gespecificeerd in artikel 2.
- VSM Woerden: De onderneming die VSM Essentials ontwikkelt en levert.
- Klant: Iedere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met VSM Woerden betreffende VSM Essentials.
- Bruikleenapparaat: Een apparaat dat door VSM tijdelijk en kosteloos beschikbaar wordt gesteld aan de klant, al dan niet tegen betaling van borg.
- Data: Alle materialen en digitale bestanden die de klant zelf beheert of laat beheren door VSM.
- Overeenkomst: De overeenkomst tussen klant en VSM Woerden voor levering van VSM Essentials.
- Persoonsgegevens: Gegevens conform de betekenis in de AVG.

### 2. Inhoud van het Abonnement

Het VSM Essentials-abonnement omvat:

1. Actief management van back-ups
  - VSM controleert op regelmatige basis de status en integriteit van back-ups en grijpt in bij storingen of foutmeldingen.
2. Office 365-pakket voor 5 apparaten
  - Klant ontvangt gebruikslicenties voor Microsoft/Office 365, geldig voor installatie op maximaal 5 apparaten tegelijk.
3. 25% korting op het standaarduurtarief voor hulp op afstand
  - Deze korting geldt alleen op de reguliere tarieven van VSM Woerden voor ondersteuning die op afstand wordt geleverd.
4. Onbeperkt toegang tot het VSM Support Ticket Systeem

- Klant kan bij technische vragen, verzoeken of problemen 24/7 gebruikmaken van het online supportsysteem. Beantwoording vindt plaats tijdens kantooruren.

5. 5% korting op aankopen via VSM Woerden

- De korting geldt op hardware, accessoires en software die direct wordt verkocht door VSM Woerden (geen derde partijen of marketplace-items).

- Kortingen zijn niet cumulatief of overdraagbaar.

6. Toegang tot leenapparatuur bij schade

- Indien door schade aan apparatuur de klant tijdelijk zonder werkend apparaat is (zoals laptop, telefoon), kan VSM Woerden - zolang de voorraad strekt - vervangende apparatuur beschikbaar stellen gedurende de hersteltijd.

- Deze apparatuur wordt geleverd onder aparte bruikleenvoorwaarden en kan eventueel borg vereisen.

Deze onderdelen vormen een integraal deel van het abonnement en zijn geldig zolang de overeenkomst actief is en de klant voldoet aan de betalingsverplichtingen.

### **3. Reikwijdte van de Dienst**

1. De dienst is bedoeld voor veilig en efficiënt beheren van back-ups en basis IT-ondersteuning.

2. De dienst biedt geen databonussen, uptime-garanties, on-site herinstallaties of hardwaregaranties aan, tenzij dit afzonderlijk is overeengekomen.

3. De klant is verantwoordelijk voor correcte installatie en gebruik van software- en hardwarecomponenten tenzij VSM dit zelf uitvoert.

### **4. Duur van de Overeenkomst en Opzegging**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.

2. Opzegging kan schriftelijk of digitaal, met een opzegtermijn van 1 maand.

3. Bij beëindiging vervalt het recht op gebruik van alle abonnementsvoordelen.

4. Alle beschikbaar gestelde apparatuur moet binnen 14 dagen worden geretourneerd.

## **5. Prijzen, Betaling en Borg**

1. Tarieven worden vooraf overeengekomen en gefactureerd per maand of kwartaal.
2. Betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.
3. Voor bruikleenapparatuur kan een borg worden gevraagd, afhankelijk van het type apparaat.
4. Bij schade, diefstal of verlies behoudt VSM zich het recht voor deze schade te verrekenen met de borg of te verhalen op de klant.

## **6. Prijsaanpassing en Indexatie**

1. VSM is gerechtigd om jaarlijks op 1 januari de tarieven aan te passen op basis van de CPI-score van het CBS.
2. De klant ontvangt ten minste 30 dagen van tevoren schriftelijke aankondiging.
3. Bij bezwaar kan de klant de overeenkomst kosteloos beëindigen vóór de wijziging in werking treedt.

## **7. Beschikbaarheid, Onderhoud en Overmacht**

1. VSM streeft naar een dienstbeschikbaarheid van  $\geq 98\%$  per jaar.
2. Onvoorziene uitval door onderhoud of updates wordt zoveel mogelijk beperkt tot daluren.
3. Overmacht ontslaat VSM tijdelijk van nakoming; hieronder vallen onder meer cyberaanvallen, stroomuitval, natuurrampen en pandemieën.

## **8. Privacy en Gegevensbescherming**

1. VSM Worden verwerkt persoonsgegevens alleen voor uitvoering van haar diensten en volgens de AVG.
2. Alle persoonsgegevens worden beveiligd met passende technische en organisatorische maatregelen (zoals encryptie en toegangscontroles).
3. Datalekken worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokken klanten conform de wet.

4. Klanten kunnen kosteloos inzage, correctie, verwijdering of overdracht van gegevens verzoeken via [privacy@vsmwoerden.nl](mailto:privacy@vsmwoerden.nl).

5. Er wordt een verwerkersovereenkomst aangeboden indien vereist.

## **9. Aansprakelijkheid**

1. VSM is niet aansprakelijk voor dataverlies, schade aan software of economische gevolgschade.

2. Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in de laatste 3 maanden is gefactureerd, met een absoluut maximum van €2.500.

3. VSM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor weigering van een leenapparaat (bijvoorbeeld wegens voorraadtekort).

## **10. Geheimhouding**

- Beide partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze uitsluitend voor het doel van de overeenkomst.

- Deze verplichting blijft tot 2 jaar na afloop van de overeenkomst van kracht.

## **11. Klachtenprocedure**

1. Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend via [info@vsmwoerden.nl](mailto:info@vsmwoerden.nl).

2. VSM beantwoordt klachten binnen 5 werkdagen.

3. Indien geen oplossing wordt bereikt, kan een onafhankelijke geschillencommissie of de rechter worden ingeschakeld.

## **12. Wijzigingen van Voorwaarden**

- VSM behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen.
- De klant wordt hier 30 dagen van tevoren van op de hoogte gesteld.
- Opzegging zonder kosten is mogelijk tot aan de wijzigingsdatum.

### **13. Toepasselijk Recht en Geschilbeslechting**

- Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen worden eerst in overleg, en zo nodig via de rechtbank Midden-Nederland (locatie Utrecht) beslecht.

### **14. Slotbepalingen**

- Als één van de bepalingen onwerkzaam blijkt, blijven de andere bepalingen volledig van kracht.
- Deze voorwaarden vervangen alle voorgaande versies met betrekking tot VSM Essentials.

### **Contactgegevens**

VSM Woerden

Johan Jongkindstraat 17, 3443HS Woerden

 [info@vsmwoerden.nl](mailto:info@vsmwoerden.nl)

 0348 - 227083

 [www.vsmwoerden.nl](http://www.vsmwoerden.nl)