

## **GEEK SQUAD SUPPORT**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de door ons verstrekte Diensten. Met het bestellen van de Diensten aanvaardt u aan onderstaande voorwaarden gebonden te zijn. Neem, voordat u Diensten bestelt, bij vragen over deze voorwaarden contact op met onze klantenservicemedewerkers op het nummer 0800 424 4335 of +31 33 454 45 14 (gesprekken zijn gratis vanaf een vaste lijn. De gesprekskosten vanaf mobiele telefoons en andere netwerken lopen uiteen. Daarnaast kunnen gesprekken met onze klantenservicemedewerkers worden opgenomen voor kwaliteitscontrole- en trainingsdoeleinden). De Diensten zijn in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving van Nederland en zijn uitsluitend verkrijgbaar voor inwoners van Nederland.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN INHOUD**

Artikel 1: Begripsomschrijving  
Artikel 2: Rechten en verplichtingen van de Cliënt  
Artikel 3: Bestellingen  
Artikel 4: Prijs en Betalingen  
Artikel 5: Annuleringsrecht  
Artikel 6: Persoonlijke Gegevens  
Artikel 7: Kennisgevingen  
Artikel 8: Beperking van aansprakelijkheid  
Artikel 9: Gebeurtenissen buiten de redelijke macht van de partijen  
Artikel 10: Derden  
Artikel 11: Overdracht  
Artikel 12: Klachtenafhandeling  
Artikel 13: Meeluisteren van gesprekken  
Artikel 14: Technische ondersteuning algemeen  
Artikel 15: Apparatuur met software en/of data  
Artikel 16: Verantwoordelijkheden CWS  
Artikel 17: Beperking van de aansprakelijkheid  
Artikel 18: Specifieke bepalingen inzake annulering van technische ondersteuning  
Artikel 19: Ondersteuning via toegang op afstand  
Artikel 20: Dekking van de Abonnementdiensten

### **Artikel 1: Begripsomschrijving**

#### *1.1 Persoonlijke Gegevens*

De door u aan CWS verstrekte gegevens.

#### *1.2 Connected World Services Netherlands B.V.*

Connected World Services Netherlands B.V., hierna te noemen CWS, is een bedrijf in Nederland met het KVK nummer 33257316, met het statutair kantoor te Euroweg 20 3825 HD Amersfoort. CWS is het bedrijf dat u de technische support aanbiedt. Geek Squad is een handelsnaam van CWS. CWS is het bedrijf dat u de technische support aanbiedt. Geek Squad is een handelsnaam van CWS.

#### *1.3 Diensten*

De conform deze voorwaarden bestelde en geleverde Diensten.

#### *1.4 Doorlopend Abonnement Support*

Een abonnement waarbij de Cliënt tegen een vaste driemaandelijkse of jaarlijkse bijdrage recht heeft op de Abonnementdiensten. Het Doorlopend Abonnement Geek Squad Support geeft enkel recht op Abonnementdiensten voor de betreffende Apparatuur van de Cliënt waarop het Doorlopend Abonnement is afgesloten.

#### *1.5 Abonnementdiensten*

De Abonnementdiensten omvatten in ieder geval doorlopende Ondersteuning op afstand.

#### *1.6 Cliënt*

De bevoegde afnemer van de Diensten.

#### *1.7 Apparatuur*

De apparatuur met betrekking waartoe technische ondersteuning is aangevraagd. Hiermee worden in ieder geval smartphones, tablets, laptops en computers bedoeld.

#### *1.8 Telefonische ondersteuning*

Technische ondersteuning die de Cliënt telefonisch kan verkrijgen. Telefonische ondersteuning kan ondersteuning op afstand omvatten, mits de betrokken apparatuur over een goed werkende internetverbinding beschikt.

#### *1.9 Ondersteuning op afstand*

Technische ondersteuning waarbij één van de CWS Agents indien nodig op afstand een computer kan benaderen om het probleem vast te stellen en het te verhelpen ofwel te adviseren over de mogelijkheden om het op te lossen.

### **Artikel 2: Rechten en verplichtingen van de Cliënt**

#### **2.1 De Cliënt verbindt zich ertoe:**

- de voor de Diensten verschuldigde bedragen tijdig te voldoen; en
- de verstrekte Persoonlijke Gegevens in alle opzichten waarheidsgetrouw, nauwkeurig, up-to-date en volledig te verstrekken; en
- wijzigingen in deze Persoonlijke Gegevens onmiddellijk via geeksquad.nl of telefonisch via 0800 424 4335 te melden; en

- zich niet uit te geven voor een andere persoon en/ of een valse naam te gebruiken.

2.2 CWS heeft het recht de prijs of inhoud van Diensten aan te passen en enkele of alle Diensten tijdelijk dan wel definitief op te heffen. Tevens heeft CWS het recht deze voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen of uit te breiden.

2.3 CWS is niet verplicht de Cliënt van een dergelijke wijziging of opheffing op de hoogte te stellen, tenzij de Cliënt reeds een bestelling van een Dienst heeft geplaatst.

2.4 Diensten zonder abonnement:

- Cliënt is gebonden aan de op het moment van uw bestelling geldende beleidslijnen en voorwaarden, tenzij CWS wettelijk verplicht is wijzigingen met terugwerkende kracht in deze voorwaarden aan te brengen. In dat geval gelden deze wijzigingen voor bestellingen die CWS op het moment van inwerkingtreding nog niet heeft uitgevoerd, ook indien de bestelling hiervóór is geplaatst; en

- CWS zal eenmalige Diensten waarvoor een bestelling is aanvaard niet aanzienlijk in het nadeel van de Cliënt opheffen of wijzigen, tenzij wijziging of opheffing ervan als gevolg van gebeurtenissen van overmacht is vereist.

2.5 Abonnementsdiensten:

- indien de Cliënt een Doorlopend Abonnement heeft afgesloten, zal CWS de Cliënt op voorhand informeren over een eventuele opheffing of wijziging van de Abonnementsdiensten of wijzigingen in deze voorwaarden. Indien de Cliënt wezenlijk nadeel van deze wijzigingen ondervindt, kunnen ongebruikte delen van de Abonnementsdiensten kosteloos worden geannuleerd voordat deze wijzigingen in werking treden. Indien de Cliënt het Doorlopend Abonnement na de inwerkingtreding van dergelijke wijzigingen niet stopzet, gaat CWS ervan uit dat de Cliënt de wijzigingen aanvaardt.

2.6 CWS zal haar best doen Diensten tijdig en op efficiënte wijze te verstrekken. De genoemde termijnen voor het uitvoeren van de Diensten zijn echter louter schattingen. Als gevolg van omstandigheden als gevolg van overmacht kunnen zich vertragingen voordoen.

### **Artikel 3: Bestellingen**

3.1 CWS bepaalt uitsluitend naar eigen goeddunken welke Cliënten voor de Diensten in aanmerking komen. Om in aanmerking te komen, dient een Cliënt, zonder hiertoe beperkt te zijn, een aanvraag te hebben verstuurd die CWS heeft aanvaard, ingezetene van Nederland te zijn en zestien (16) jaar of ouder te zijn.

3.2 Voor het bestellen van een Dienst dient de Cliënt naam, telefoonnummer, adres, betalingsgegevens en desgevraagd andere informatie te verstrekken.

3.3 Een bestelling wordt behandeld als een aanbod tot het kopen van Diensten. Een contract is pas afgesloten als CWS met de verstrekking van de Diensten aanvangt of uw betaling in ontvangst neemt (inclusief het debiteren van uw rekening), afhankelijk van wat zich eerder voordoet.

3.4 Cliënt erkent dat een geautomatiseerde bevestiging bij het plaatsen van een bestelling niet direct inhoudt dat het aanbod tot het kopen van Diensten is aanvaard.

3.5 CWS mag naar eigen goeddunken op elk gewenst moment vóór afsluiting van het contract de geplaatste bestellingen beperken of weigeren. In dat geval zal CWS via de verstrekte Persoonlijke Gegevens contact met de Cliënt proberen op te nemen. CWS behoudt zich ook het recht voor verkoop aan handelaars of personen te beperken of te verbieden van wie naar eigen goeddunken wordt vermoed dat zij de Diensten met een winstootmerk gebruiken.

### **Artikel 4: Prijs en betaling**

4.1 De prijs van de Diensten is de door CWS opgegeven prijs of, indien geen prijs is opgegeven (of een opgegeven prijs niet meer geldig is), de prijs die CWS vóór aanvang van de Diensten meedeelt. Alle prijzen zijn inclusief BTW tegen het geldende tarief.

4.2 Betaling dient vóór aanvang van de Diensten te geschieden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.3 Indien enig verschuldigd bedrag niet op de vervaldatum in ons bezit is, mag CWS onverminderd haar overige rechten of rechtsmiddelen overgaan tot één of meer van de volgende maatregelen:

- indien de Cliënt een Doorlopend Abonnement heeft afgesloten, mag CWS de verstrekking van de Abonnementsdiensten opschorten, totdat CWS de betaling heeft ontvangen en, indien de Cliënt ondanks verzonden aanmaningen heeft verzuimd tot betaling over te gaan, mag CWS het Doorlopend Abonnement annuleren; en/of

- indien de Cliënt Diensten zonder abonnement heeft besteld, mag CWS deze overeenkomst annuleren; en/of

- Cliënt in elk geval rente aanrekenen (zowel vóór als na enige rechterlijke uitspraak) over het openstaand bedrag, tegen twee (2) % per kalendermaand, totdat volledige betaling is geschied (met het oog op berekening van de rente wordt een reeds aangebroken maand beschouwd als een volledige maand).

4.4 Cliënt bevestigt dat, indien met een betaalkaart of per automatische incasso wordt betaald, Cliënt de rekeninghouder is.

4.5 Betalingswijzen anders dan contant worden eerst geverifieerd en goedgekeurd. CWS is niet aansprakelijk voor vertraging of onbestelbaarheid als goedkeuring uitblijft.

### **Artikel 5: Annuleringsrecht**

5.1 Indien een particuliere Cliënt Diensten telefonisch of online heeft besteld, mogen deze zonder enige aansprakelijkheid naar CWS toe binnen veertien (14) kalenderdagen na de dag van plaatsing van bestelling worden geannuleerd. De Diensten mogen echter niet meer worden geannuleerd nadat CWS met toestemming van de Cliënt met de verstrekking van de Diensten is gestart.

5.2 Indien de Cliënt op deze wijze het Doorlopend Abonnement annuleert, verleent CWS binnen dertig (30) kalenderdagen na de annulering restitutie van eventueel door de door de Cliënt betaalde gelden.

5.3 Onverminderd de rechten in artikel 2 of overige rechten die CWS volgens deze voorwaarden heeft, behoudt CWS zich het recht voor om op elk gewenst moment de verstrekking van Diensten aan de Cliënt te staken. CWS stelt de Cliënt ten minste dertig (30) kalenderdagen op voorhand in kennis hiervan.

#### **Artikel 6: Persoonlijke Gegevens**

6.1 Met het oog op het verstrekken van Diensten heeft CWS bepaalde Persoonlijke Gegevens van de Cliënt nodig. Deze Persoonlijke Gegevens worden opgenomen in een dossier in het kader van onze klantrelaties.

6.2 Wanneer de Cliënt met CWS contact opneemt, kan CWS de Cliënt om bepaalde Persoonlijke Gegevens vragen om de identiteit van de Cliënt te controleren. Voorts kan CWS een notitie van dit contact maken indien dit voor het Cliëntdossier relevant is. CWS bewaart de door de Cliënt verstrekte Persoonlijke Gegevens gedurende de relatie van de Cliënt met CWS of met andere bedrijven van Connected World Services Netherlands B.V. Dit omvat:

- gegevens die de Cliënt via bestelformulieren of tijdens gesprekken verstrekt; en
- gegevens die CWS kan ontvangen van kredietinformatiebureaus en fraudeopsporingsdiensten.

6.3 De Cliënt gaat ermee akkoord dat CWS deze centraal bewaarde gegevens mogen gebruiken en bijwerken:

- voor krediet- en krediet gerelateerde diensten en voor het beheren van de Cliëntaccount; en
- voor het verstrekken van andere Diensten; en
- voor de inning van schulden; en
- voor de preventie en opsporing van fraude; en
- voor het bijwerken van documentatie over de Cliënt; en
- ter voorkoming van witwassen; en
- voor het controleren van de identiteit van de Cliënt.

6.4 De Cliënt gaat ermee akkoord dat, voor zover van toepassing met betrekking tot de bestelde Diensten, CWS Persoonlijke Gegevens mag gebruiken om een kredietcontrole uit te voeren alvorens CWS de Diensten verstrekt. Kredietinformatiebureaus zullen dit onderzoek registreren. CWS mag informatie over de wijze waarop de Cliënt zijn of haar administratie beheert aan kredietinformatiebureaus en fraudepreventiediensten meedelen. CWS alsook andere ondernemingen mogen bij besluitvorming gebruikmaken van documenten van kredietinformatiebureaus en fraudepreventiediensten die zij over de Cliënt en over financieel met de Cliënt verbonden personen ontvangen.

6.5 CWS mag Persoonlijke Gegevens voor onderzoeks- en statistische analysedoeleinden gebruiken met het oog op ontwikkeling en verbetering van Diensten. CWS mag ter beoordeling van een aanvraag gebruik maken van geautomatiseerde besluitvormingssystemen.

6.6 Persoonlijke Gegevens zijn vertrouwelijk en hoewel CWS deze vrijelijk mag delen met andere bedrijven binnen Dixons Carphone plc zal CWS deze buiten Dixons Carphone plc uitsluitend openbaren wanneer:

- de Cliënt hier goedkeuring voor geeft; of
- zij gebruikt moeten worden door betrouwbare derden betrokken bij het beheren van de administratie en/of het verstrekken van Diensten voor CWS (bijvoorbeeld kredietinformatiebureaus die kredietcontroles voor ons uitvoeren of bedrijven die CWS voor de verstrekking van de Diensten inzet); of
- zij nodig zijn om deskundig advies te verkrijgen; of
- zij nodig zijn voor het onderzoeken of voorkomen van misdrijven (bijvoorbeeld voor fraudepreventiediensten); of
- zij wettelijk toegestaan of vereist zijn, of een regelgevend of overheidsinstelling erom vraagt, zelfs zonder uw toestemming; of
- sprake is van een verplichting jegens het publiek om de Persoonlijke Gegevens vrij te geven.

6.7 CWS mag het account van een Cliënt beheren en Diensten verstrekken vanuit landen buiten Europa die wellicht niet dezelfde wetten inzake gegevensbescherming als Nederland hebben. In dat geval beschikt CWS over contracten of andere wettelijke mechanismen die ervoor zorgen dat Persoonlijke Gegevens voldoende beschermd worden. CWS blijft bovendien gebonden aan de verplichtingen onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens, ook als Persoonlijke Gegevens buiten Europa worden verwerkt.

6.8 CWS mag telefoongesprekken, e-mails en overige vormen van elektronische communicatie met de Cliënt controleren, vastleggen, opslaan en gebruiken voor trainingsdoeleinden, voor het nagaan van aan CWS verstrekte instructies en ter verbetering van de kwaliteit van de klantenservice.

6.9 CWS neemt gepaste veiligheidsmaatregelen indien gevoelige Persoonlijke Gegevens van de Cliënt worden verwerkt.

6.10 Indien de Cliënt wenst te vernemen welke informatie CWS over de Cliënt heeft, kan de Cliënt een brief sturen naar: CWS, Antwoordnummer 7203, 3800 TE in Amersfoort. Vermeld hierbij altijd de volledige naam en adres waar het verzoek betrekking op heeft. CWS mag de Cliënt hierbij administratiekosten berekenen.

6.11 De Cliënt krijgt de gelegenheid om Connected World Services Netherlands B.V. toestemming te geven van tijd tot tijd via e-mail, telefoon, sms of mms contact met de Cliënt op te nemen over producten en Diensten waarvan Connected World Services Netherlands B.V. en zorgvuldig geselecteerde derden menen dat die interessant voor de Cliënt kunnen zijn.

6.12 De Cliënt kan op elk gewenst moment de opgegeven marketingvoorkeuren aanpassen en/of onjuiste of onvolledige gegevens corrigeren of bijwerken door contact op te nemen via 0800 424 4335. Het kan achtentwintig (28) kalenderdagen in beslag nemen voordat de wijzigingen zijn doorgevoerd.

#### **Artikel 7: Kennisgevingen**

7.1 De Cliënt kan CWS op de volgende manieren kennisgevingen volgens of met betrekking tot deze voorwaarden sturen:

- per post naar CWS, Antwoordnummer 7203, 3800 TE in Amersfoort; of
- telefonisch 0800 424 4335.

7.2 Een bewijs van verzending vormt geen garantie dat CWS deze kennisgeving heeft ontvangen. De Cliënt dient ervoor te zorgen dat de Cliënt een ontvangstbevestiging van CWS ontvangt en deze bewaart.

#### **Artikel 8: Beperking van aansprakelijkheid**

8.1 De Diensten worden verstrekt op een commercieel redelijke basis. Hoewel CWS de Diensten met redelijke vakkundigheid en zorg verstrekt, kan niet worden gegarandeerd dat de Diensten aan de precieze eisen van de Cliënt voldoen of altijd beschikbaar zijn.

8.2 CWS is niet aansprakelijk indien (ondanks redelijke inspanningen) CWS als gevolg van overmacht niet in staat is de Diensten te verstrekken.

8.3 De aansprakelijkheid van CWS behelst in geen geval verlies met betrekking tot zakelijke activiteiten van een consument, zoals verloren gegane data, gederfde winst of bedrijfsonderbreking.

8.4 CWS is niet aansprakelijk voor veroorzaakte schade in omstandigheden waar geen sprake is van schending van een wettelijke zorgvuldigheidsverplichting die CWS jegens de Cliënt heeft en/of dergelijke schade niet redelijkerwijs te voorzien is.

8.5 CWS is niet aansprakelijk voor schade die volledig of hoofdzakelijk is veroorzaakt door tekortkoming van de Cliënt in de nakoming van deze voorwaarden.

8.6 Niets in deze voorwaarden:

- vormt een uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid van CWS wat betreft overlijden of lichamelijk letsel als gevolg van handelen of nalaten van CWS of dat van onderaannemers, Agents of werknemers; of

- vormt een beperking van de rechten van de Cliënt als consument onder de toepasselijke wetgeving van Nederland.

8.7 Elke bepaling in dit artikel is afzonderlijk van kracht. Indien enig deel niet-ontvankelijk of niet van toepassing is, blijven de andere delen van kracht. Zij blijven ook van toepassing nadat deze overeenkomst is beëindigd of geannuleerd.

#### **Artikel 9: Gebeurtenissen buiten de redelijke macht van de partijen**

9.1 Indien één van beide partijen zijn verbintenissen niet kan nakomen vanwege omstandigheden als gevolg van overmacht, zoals blikseminslag, overstroming, noodweer, brand, explosie, oorlog, burgerlijke ongeregelde heden, arbeidsgeschillen, handelingen of nalatigheden van personen voor wie CWS niet verantwoordelijk is of handelingen van gemeentelijke of rijksoverheidsinstellingen of andere bevoegde gezagsorganen, is die partij hier niet voor aansprakelijk.

#### **Artikel 10: Derden**

10.1 Behalve de Cliënt en CWS, kan niemand anders aan deze overeenkomst enig recht ontleen.

#### **Artikel 11: Overdracht**

11.1 CWS mag haar rechten uit hoofde van deze overeenkomst overdragen, opdragen of anderszins vervreemden. Aangezien de Cliënt dit niet is toegestaan, wordt elke poging hiertoe nietig bevonden.

#### **Artikel 12: Klachtenafhandeling**

12.1 Indien de Cliënt een klacht over de Diensten wenst in te dienen, zal CWS zich inspannen om op rechtvaardige, efficiënte en vertrouwelijke wijze met dergelijke klachten om te gaan. Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend:

- door te bellen naar 0800 424 4335; of

- schriftelijk naar: CWS, Antwoordnummer 7203, 3800 TE in Amersfoort.

12.2 Indien de Cliënt niet tevreden is met de wijze waarop CWS geschillen afhandelt, kan de Cliënt altijd een gerechtelijke procedure starten.

#### **Artikel 13: Meeluisteren van gesprekken**

13.1 CWS mag gesprekken met Cliënten meeluisteren of opnemen voor zakelijke doeleinden, zoals kwaliteitscontrole en training, ter voorkoming van ongeoorloofd gebruik van het telecomsysteem, voor een goede werking van het systeem en ter voorkoming of opsporing van criminaliteit.

#### **Artikel 14: Technische ondersteuning algemeen**

14.1 De Cliënt verbindt zich ertoe de redelijke instructies, inclusief veiligheidsinstructies, van de CWS Agent te volgen. Het betreft hier advies over het installeren van beveiligingssoftware, instructies over het omgaan met apparatuur, de wijze waarop en mate waarin apparaat wordt aan- en uitgeschakeld en algemene gebruiksinstructies.

14.2 Technische ondersteuning is bedoeld voor consumenten die technische ondersteuning voor privé- doeleinden nodig hebben. CWS verstrekt uitsluitend Diensten voor professionele doeleinden wanneer het gaat om software die tevens door consumenten voor privé- doeleinden worden gebruikt. Wanneer het gaat om software die buiten dit bereik valt, biedt CWS geen ondersteuning voor professionele doeleinden.

#### **Artikel 15: Apparatuur met software en/of data**

15.1 De Cliënt dient over geldige softwarelicenties voor het geïnstalleerde besturingssysteem en de geïnstalleerde applicaties te beschikken. Indien van toepassing dient de Cliënt ons desgevraagd ook informatie over de licentiesleutels te verstrekken.

15.2 De Cliënt dient zelf een back-up van de software en data op de apparatuur te maken, tenzij CWS nadrukkelijk schriftelijk tot softwareback-up met de Cliënt is overeengekomen. De Cliënt gaat ermee akkoord dat het zijn volledige verantwoordelijkheid is

om, voordat CWS met de technische ondersteuning begint, de apparatuur te beschermen en een back-up van alle op schijven en drives opgeslagen data, software, informatie en overige bestanden te maken.

#### **Artikel 16: Verantwoordelijkheden CWS**

16.1 CWS zal technische ondersteuning naar het beste inzicht en vermogen verstrekken. Het kan voor komen dat CWS geen advies kan geven over een gevraagde kwestie of problemen niet kan verhelpen of oplossen. Indien CWS in een specifiek geval geen advies of oplossing kan bieden, vindt geen restitutie plaats van betaalde abonnementsgelden, aangezien het abonnement niet wordt aangeboden voor specifieke kwesties, maar in de vorm van algemene, doorlopende ondersteuning. Daarnaast kan CWS niet tegemoet komen aan verzoeken die buiten de dekking van aangeboden Abonnementdiensten vallen.

16.2 CWS is jegens de Cliënt niet verantwoordelijk voor:

- defecten in of veroorzaakt door producten, applicaties en/of besturingssystemen van derden, tenzij dergelijke producten, applicaties of besturingssystemen door CWS zijn verstrekt;
- de reparatie of vervanging van apparatuur die als defect wordt bevonden (hetgeen CWS redelijkerwijs tijdens de verstrekking van technische ondersteuning heeft vastgesteld). Dit is niet het geval indien CWS nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat dergelijke reparaties deel uitmaken van de verstrekte technische ondersteuning; en
- schade veroorzaakt door verzuim van de Cliënt om door CWS gegeven redelijke adviezen, aanbevelingen of instructies te volgen.

#### **Artikel 17: Beperking van de aansprakelijkheid**

17.1 Naast de bepalingen van artikel 8 van deze voorwaarden is CWS jegens u niet aansprakelijk voor:

- dataverlies of -beschadiging, tenzij CWS schriftelijk tot softwareback-up is overeengekomen; of
- schade die de Cliënt ondervindt door het gebruik (of het nalaten van het gebruik) van antivirussoftware.

#### **Artikel 18: Specifieke bepalingen inzake annulering van technische ondersteuning**

18.1 Indien de Cliënt een Doorlopend Abonnement heeft afgesloten, dan heeft dit abonnement een minimale looptijd van drie (3) maanden. Het abonnement kan daarna op elk gewenst moment worden geannuleerd. De Cliënt blijft aansprakelijk voor de bijdrage welke is verschuldigd voor de eerste (1<sup>e</sup>) drie (3) maanden van het abonnement, tenzij de annulering overeenkomstig artikelen 2.5 en 5 heeft plaatsgevonden. Reeds vooruitbetaalde bijdragen voor het abonnement worden niet door CWS terugbetaald.

#### **Artikel 19: Ondersteuning via toegang op afstand**

19.1 Technische ondersteuning behelst ondersteuning via toegang op afstand. Indien de Cliënt gebruik wenst te maken van ondersteuning via toegang op afstand, stemt de Cliënt toe dat één (1) CWS Agent het recht heeft om met het oog op de verstrekking van technische ondersteuning Apparatuur op afstand te benaderen.

19.2 Om van ondersteuning via toegang op afstand gebruik te kunnen maken, dienen alle componenten goed te werken en dient de betreffende apparatuur volledig gemonteerd te zijn.

#### **Artikel 20: Dekking van de Abonnementdiensten**

20.1 Het Doorlopend Abonnement wordt aangeboden op basis van redelijk gebruik. CWS mag het gebruik van bepaalde Abonnementdiensten van een Cliënt stopzetten of blokkeren indien CWS reden heeft om aan te nemen dat er sprake is van excessief gebruik van deze Dienst.

20.2 Het Doorlopend Abonnement dekt slechts één (1) geval van "geavanceerde diagnose en reparatie" per jaar. Geavanceerde diagnose en reparatie omvat (maar is niet beperkt tot) kwesties zoals virus- en/of spywareverwijdering en het verhelpen van storingen in het besturingssysteem. Uitgebreidere Diensten voor geavanceerde diagnose en reparatie zijn tegen een extra vergoeding verkrijgbaar.

20.3 Voor het gebruik van de Dienst voor geavanceerde diagnose en reparatie dient de Apparatuur te zijn aangesloten op een goed werkende, stabiele en betrouwbare vaste breedbandverbinding met een bandbreedte van minimaal 256 kbit/sec. De Dienst voor geavanceerde diagnose en reparatie kan niet via een mobiele modem worden uitgevoerd.

20.4 CWS mag het gebruik van het Doorlopend Abonnement stopzetten of blokkeren indien CWS reden heeft om aan te nemen dat de Cliënt verzuimt redelijk zorg te dragen voor de Apparatuur.