

Compaan

Voorwaarden dienstverlening

Voorwaarden dienstverlening

Compaan is een dienst van Servicepoort B.V.
Versie van 17 november 2017 (2.0)

Artikel 1: Definities

1. Compaan: De tablet computer inclusief software en eventuele schil die om de tablet computer heen zit.
2. Gebruiker: De daadwerkelijke gebruiker van de Compaan.
3. Portaal: Online omgeving die via het Internet te bereiken is. Via deze omgeving kan de Klant onder meer het abonnement beheren, facturen inzien, met de Compaan communiceren en anderen uitnodigen om contactpersoon van de Compaan te worden.
4. Klant: De persoon die de overeenkomst heeft gesloten.
5. Klantenservice: De klantenservice van Compaan. Informatie over de bereikbaarheid van de Klantenservice publiceren wij op onze Website.
6. Website: De website van Compaan, te bereiken via www.uwcompaan.nl.

Artikel 2: Dienstverlening

1. De dienst bestaat in de basis uit een Compaan en toegang tot de Portaal voor tenminste één gebruiker. Afhankelijk van de gekozen abonnementsvorm kunt u anderen kosteloos of tegen een extra vergoeding uitnodigen om eveneens contactpersoon van de Compaan te worden. De uitgenodigde personen kunnen vervolgens via het Portaal met de Compaan communiceren.
2. De software op de Compaan en mogelijkheden op het Portaal zijn continu in ontwikkeling. Nieuwe functionaliteit zullen wij middels een update kosteloos beschikbaar maken op zowel de Compaan als de Portaal. De aard van nieuwe functionaliteit kan met zich meebrengen dat wij hier een additioneel abonnement voor introduceren. U kunt er in dat geval zelf voor kiezen dit additionele abonnement af te nemen.
3. Wij streven een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de Compaan en Portaal na. Door diverse omstandigheden kan het echter zo zijn dat de dienst incidenteel niet bereikbaar is. Indien de dienst gedurende meer dan een dag per maand niet beschikbaar is crediteren wij u een evenredig deel van de abonnementskosten gedurende de periode van niet-beschikbaarheid dat deze dag per maand te boven gaat.
4. Onderdeel van de dienstverlening is ondersteuning bij problemen door de Klantenservice. Bij vragen of problemen kunt u de Klantenservice telefonisch of per e-mail bereiken.
5. Bij de dienst heeft u de mogelijkheid onder meer berichten, foto's en documenten op te slaan. Voor de hoeveelheid aan opslag hanteren wij een fair use policy. Wij zullen u tijdig informeren indien deze fair use policy overschreden dreigt te worden.

Artikel 3: Ingangsdatum abonnement

De ingangsdatum van het abonnement is de dag waarop de bestelde Compaan zich voor het eerst succesvol aanmeldt bij het netwerk of, indien dat eerder is, veertien dagen na ontvangst van het installatiepakket. In ieder geval zal het abonnement nooit later ingaan dan eenentwintig dagen na de dag waarop het installatiepakket is verzonden.

Artikel 4: Bestelling annuleren

1. U heeft het recht om de bestelling binnen veertien dagen na ontvangst van het installatiepakket zonder opgaaf van reden kosteloos te annuleren. Dit doet u door binnen deze termijn de wens tot annulering door te geven via het Portaal of bij onze Klantenservice.
2. Direct na het verwerken van de annulering kunt u de Compaan niet meer gebruiken en gaan alle opgeslagen gegevens verloren.
3. In geval van annulering beëindigen wij met terugwerkende kracht per de ingangsdatum het abonnement. De eventueel reeds betaalde periodieke abonnementskosten krijgt u binnen veertien dagen na annulering gecrediteerd.
4. Binnen veertien dagen na annulering verwachten wij de Compaan in oorspronkelijke staat retour op het door ons aangegeven retouradres. Wanneer wij de Compaan in goede orde hebben ontvangen crediteren wij binnen veertien dag na ontvangst de eenmalige kosten.
5. De kosten voor het retour zenden van de Compaan komen voor uw rekening.
6. Eventuele verbruikskosten in de periode vanaf de ingangsdatum van het abonnement tot het moment van annulering crediteren wij niet.

Artikel 5: Contractduur en opzegging

1. Bij de aanschaf van een Compaan betaalt u een maandabonnement.
2. U kunt het abonnement op elk moment opzeggen. Het opzeggen is mogelijk via de Portaal of onze Klantenservice. Het abonnement en de daaraan gekoppelde dienstverlening wordt beëindigd op de laatste dag van de maand waarin u heeft opgezegd.

Artikel 6: Beëindiging abonnement

1. Het abonnement kan eindigen in één van de onderstaande gevallen:
 - a) Naar aanleiding van een opzegging door de Klant (artikel 5 lid 2).
 - b) Naar aanleiding van een permanente afsluiting vanwege niet-betaling (artikel 8 lid 4).
 - c) Naar aanleiding van overlijden van de Gebruiker waarbij er niet voor wordt gekozen de Compaan bij een andere Gebruiker in te zetten (artikel 10).

d) Naar aanleiding van misbruik van het systeem of het netwerk door de Gebruiker of de Klant. Onder misbruik verstaan wij onder meer het bewust (trachten te) overbelasten van het systeem of (trachten) ongeoorloofd toegang (te) krijgen tot gegevens van anderen.

Artikel 7: Garantie

1. U verwerft bij aanvraag van het abonnement de tablet computer inclusief oplader en eventuele schil in eigendom.
2. Op de tablet computer en oplader heeft u een garantie van twee jaar, ingaande op de ingangsdatum van het abonnement. U kunt aanspraak maken op deze garantie bij een defect dat niet aan onjuist gebruik is te wijten. Nadrukkelijk uitgesloten van de garantie zijn defecten ontstaan door het laten vallen van de Compaan of het in aanraking komen met vloeistoffen.
3. Indien u aanspraak maakt op de garantie kunt u het defecte apparaat retourneren aan een door onze Klantenservice aangegeven adres. Na onderzoek en bij een vaststelling van een defect dat onder de garantie valt, sturen wij u binnen zeven dagen nieuwe apparatuur.
4. Indien het defect niet onder de garantie valt of de garantieperiode reeds is verstreken kunt u ervoor kiezen nieuwe apparatuur aan te schaffen tegen de dan geldende prijzen.
5. Gezien de aard van het product bieden wij op de schil een garantie van drie maanden waarbij u aanspraak kunt maken op deze garantie bij een defect dat niet aan onjuist gebruik is te wijten.

Artikel 8: Facturatie en betaling

1. Facturatie van het abonnement vindt maandelijks en vooraf plaats op de eerste dag van elke kalendermaand. In afwijking hiervan factureren wij de eerste deelperiode direct na oplevering. Dit is de periode vanaf de dag van oplevering tot en met de laatste dag van de kalendermaand. De eerste factuur bevat tevens de eenmalige kosten.
2. De factuur publiceren wij in elektronische vorm op de Compaan Portaal. Zodra er een nieuwe factuur beschikbaar is, sturen wij u per e-mail een notificatie.
3. Kort na het versturen van de factuur incasseren wij het factuurbedrag automatisch van het door u opgegeven rekeningnummer. Hierbij nemen wij de wettelijke termijnen in acht die voortvloeien uit de SEPA-regelgeving.
4. Eventuele verbruikskosten factureren en incasseren wij achteraf.
5. Mocht de automatische incasso niet slagen óf de automatische incasso naderhand gestorneerd worden, dan sturen wij u per e-mail een herinnering met het verzoek het verschuldigde bedrag zelf over te boeken. Indien het bedrag niet binnen 7 kalenderdagen op onze rekening staat versturen wij u een aanmaning per post. Hier zijn aanmaningskosten van € 10,00 aan verbonden. Wederom verwachten wij het bedrag binnen 7 kalenderdagen op onze rekening. Indien dit niet het geval is zetten wij een tijdelijke blokkade op het gebruik van de Compaan en versturen wij u per post een ingebrekestelling.

Wanneer u de verschuldigde bedragen inclusief € 25,00 heraansluitkosten betaalt, activeren wij de Compaan weer. Indien het bedrag niet binnen 14 dagen op onze rekening staat beëindigen wij het abonnement permanent. Mocht u nog in de initiële contractperiode zitten, dan brengen wij de resterende maanden van de initiële contractperiode in rekening.

Artikel 9: Gegevens

1. Wij gebruiken uw contactgegevens zoals correspondentieadres, e-mailadres en telefoonnummer gedurende het bestelproces, bij administratieve of financiële vragen en bij problemen met de dienstverlening die uw aandacht behoeven.
2. Het is uw verantwoordelijkheid uw gegevens bij te werken zodra hier veranderingen in zijn.
3. Bovenstaande geldt ook voor de gegevens van de Gebruiker van een Compaan. Bij een verhuizing van de Gebruiker van een Compaan brengen wij geen kosten in rekening.

Artikel 10: Aanpassen Gebruiker

1. De Compaan kan door slechts één persoon tegelijkertijd worden gebruikt. De gegevens van de initiële Gebruiker van de Compaan verstrekt u bij de aanvraag van het abonnement.
2. U kunt er te allen tijde voor kiezen de Gebruiker van de Compaan aan te laten passen naar een ander persoon. Geef dit tijdig door aan onze Klantenservice. Er zijn geen kosten verbonden aan het aanpassen van de Gebruiker van een Compaan.
3. Het aanpassen van de Gebruiker heeft tot gevolg dat de gegevens, berichten, foto's et cetera van de eerdere Gebruiker verloren gaan. De nieuwe Gebruiker van de Compaan krijgt tevens een nieuw e-mailadres dat gekoppeld is aan de Compaan.

Artikel 11: Aansprakelijkheid

Servicepoort B.V. en haar medewerkers zijn niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade veroorzaakt door de Compaan, het gebruik van de Compaan of dienstverlening rondom de Compaan.

Artikel 12: Wijziging van de voorwaarden

Een wijziging in deze voorwaarden zullen wij minimaal dertig dagen aan u communiceren middels een bericht naar het bij ons bekende e-mailadres. Na verloop van de dertig dagen zullen de nieuwe voorwaarden stilzwijgend van toepassing worden verklaard. Indien een wijziging van de voorwaarden in uw nadeel is heeft u het recht de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

Artikel 13: Toepasselijk recht en forumkeuze geschillen

De overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door het Nederlands recht. Geschillen voortvloeiend uit de overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de rechtbank te Breda.