

**Algemene Voorwaarden voor levering van
betaalde informatiediensten
opgesteld door nvi – branchevereniging betaalde content**

AV CZ/84

juni 2009

Deze Algemene Voorwaarden van de NVI-Branchevereniging Betaalde Content zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juli 2009.

ARTIKEL 1 - Definities	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid	3
ARTIKEL 3 - Het Aanbod	3
ARTIKEL 4 - De Introductietekst	4
ARTIKEL 5 - De Overeenkomst	4
ARTIKEL 6 - Privacy	4
ARTIKEL 7 - Kwaliteit en Conformiteit	4
ARTIKEL 8 - Klachtenregeling	5
ARTIKEL 9 - Opschortingsrecht	5
ARTIKEL 10 - Toepasselijk recht en geschillenregeling	5
ARTIKEL 11 - Wijziging van de voorwaarden	6
<u>Aanvullende specifieke voorwaarden ComputerZorg</u>	
ARTIKEL 12 – 0900 – 6789 000 servicenummer	7
ARTIKEL 13 – Hulp op afstand	7
ARTIKEL 14 – Software	7
ARTIKEL 15 - Geheimhouding	7
ARTIKEL 16 - Garantie	7
ARTIKEL 17 - Aansprakelijkheid	8

ARTIKEL 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Informatiedienst:</i>	een door een Aanbieder geëxploiteerde te betalen dienst inclusief eventuele wachttijd, waarbij voor de uitvoering uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, en welke dienst wordt geleverd gedurende de periode van die communicatie.
<i>Overeenkomst:</i>	elke Overeenkomst tussen een Aanbieder en een Consument aangaande de levering van een Informatiedienst.
<i>Aanbieder:</i>	de partij die de inhoud van Informatiediensten op afstand levert en is aangesloten bij de Geschillencommissie.
<i>Consument:</i>	De afnemer van een Informatiedienst, zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
<i>Aanbod:</i>	elke aanbieding van een Informatiedienst, zoals de Aanbieder die in zijn openbare aanprijzingen aan de Consument doet.
<i>Prijs:</i>	totaalprijs van de aangeboden Informatiedienst, inclusief alle bijkomende kosten of, als dat niet mogelijk is, het tarief per Informatiedienst of per eenheid (bijv. een tijdseenheid)
<i>Geschillencommissie:</i>	de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders, ressorterend onder de stichting De Geschillencommissie te Den Haag.
<i>Introductietekst:</i>	een gratis Introductietekst die voorafgaat aan de via 090x te leveren Informatiedienst.
<i>090x-Informatiedienst:</i>	de Informatiedienst die via telefonische telecommunicatie wordt geleverd met gebruikmaking van een nummer uit de door OPTA in het nummerplan vastgelegde nummerreeks.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod indien daaruit een Overeenkomst voortvloeit en op de Overeenkomst zelf.
2. De Consument zal te allen tijde online toegang kunnen hebben tot deze Algemene Voorwaarden, met de mogelijkheid deze op een eigen opslagmedium te bewaren.
3. Bij voorkeur vóór en in de Introductietekst genoemd in artikel 4, maar in ieder geval direct na de totstandkoming van de Overeenkomst zal worden verwezen naar deze Algemene Voorwaarden en hoe die te verkrijgen.

ARTIKEL 3 - Het Aanbod

Het Aanbod bevat in elk geval de volgende informatie:

- a. Een duidelijke, waarheidsgetrouwe en zo volledig als redelijkerwijs mogelijke beschrijving van de Informatiedienst, waaruit ondubbelzinnig blijkt dat er voor de Consument kosten zijn verbonden aan het gebruik van de Informatiedienst en waaruit voor de Consument duidelijk blijkt wat zijn rechten en plichten zijn.
- b. De Prijs en, indien van toepassing, de aard van de bijkomende kosten.
- c. De wijze van betaling indien deze anders is dan via de telefoonrekening.

- d. In geval van een 090x-Informatiedienst: beschrijving van het nummer met de cijfers 090x, zodanig dat het herkenbaar is als betaalde Informatiedienst, conform de voor deze herkenbaarheid geldende regels
- e. De registratie van de Aanbieder bij de Geschillencommissie.

ARTIKEL 4 - De Introductietekst

In geval van een Informatiedienst die via een 0900-nummer¹ wordt geleverd, vermeldt de Introductietekst:

- a. het tarief per minuut met daarbij een maximum tarief voor het gesprek, of
- b. het vaste tarief voor het gesprek met telkens, indien van toepassing, de vermelding dat het genoemde tarief exclusief kosten voor mobiele telefoon is.

ARTIKEL 5 - De Overeenkomst

1. De Overeenkomst tot afname en levering van de Informatiedienst komt tot stand op het moment van aanvaarding van het Aanbod.
2. In geval van een 090x-Informatiedienst aanvaardt de Consument het Aanbod indien hij de verbinding niet verbreekt na het beluisteren van de Introductietekst.
3. Na totstandkoming van de Overeenkomst zal de Aanbieder de Prijs van de Informatiedienst niet wijzigen.
4. Leveranties van betaalde Informatiediensten worden uitsluitend gedaan op uitdrukkelijk verzoek van de Consument. Voor hetgeen ongevraagd wordt geleverd is de Consument geen betaling verschuldigd.

ARTIKEL 6 - Privacy

De Aanbieder treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van persoonlijke informatie en in het bijzonder van betalingen en voldoet overigens aan wettelijke regelingen op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

ARTIKEL 7 - Kwaliteit en Conformiteit

1. De Aanbieder heeft de verplichting om alle redelijke middelen aan te wenden teneinde er voor te zorgen dat de Informatiedienst van passende technische kwaliteit is.
2. De Aanbieder stelt alles wat redelijkerwijs mogelijk is in het werk om transparantie te geven ten aanzien van wachttijden en deze wachttijden te minimaliseren. Transparantie houdt in het verschaffen van alle informatie de Consument nodig heeft om de Informatiedienst af te nemen.
3. De Aanbieder draagt er zorg voor dat de door hem aangeboden Informatiedienst voldoet aan de in het Aanbod vermelde specificaties en de eigenschappen bezit die de Consument in redelijkheid mocht verwachten. De Aanbieder draagt er tevens zorg voor dat de door hem aangeboden Informatiedienst niet in strijd is met bestaande wet- en regelgeving en algemeen aanvaarde gedragscodes
4. De Aanbieder houdt zich aan het door OPTA vastgestelde nummerplan. Dat wil onder meer zeggen dat 0900-nummers niet worden gebruikt voor Informatiediensten van erotische aard of met een amusementskarakter, en dat 0909-nummers niet worden gebruikt voor Informatiediensten met een erotisch karakter.

¹ De beperking tot 0900-nummers houdt verband met het feit dat op dit moment nog in de concept RUDE wordt uitgegaan van alleen 0900-nummers. In afwachting van de uitkomst van de parlementaire behandeling kan dit nog veranderen in 090x-Informatiediensten.

ARTIKEL 8 - Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Aanbieder nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd.
2. Bij de Aanbieder ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Aanbieder per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

ARTIKEL 9 - Opschortingsrecht

1. Als een Consument Overeenkomstig artikel 8 een klacht heeft ingediend bij de Aanbieder van een Informatiedienst via een 090x nummer, is de Consument bevoegd de betaling van het betwiste deel van de telefoonrekening op te schorten tot op de klacht is beslist. Als een Consument Overeenkomstig artikel 10 een geschil aanhangig heeft gemaakt bij de Geschillencommissie, mag de opschorting voortduren tot de Geschillencommissie een bindende uitspraak heeft gedaan.
2. Als een Consument een opeisbare vordering heeft uit hoofde van een Overeenkomst tot levering van een betaalde Informatiedienst anders dan via een 090x-nummer, is de Consument bevoegd de betaling van het betwiste deel van de rekening op te schorten tot de tekortkoming is verholpen of een bindende uitspraak is gedaan door de Geschillencommissie.

ARTIKEL 10 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen de Consument en de Aanbieder over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst, kunnen zowel door de Consument als door de Aanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de Consument zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 8 bij de Aanbieder heeft ingediend tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is gebleken.
4. Nadat de klacht bij de Aanbieder is ingediend, moet het geschil binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de Consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Aanbieder aan deze keuze gebonden. Als de Aanbieder een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de Consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Aanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

ARTIKEL 11 - Wijziging van de voorwaarden

1. De NVI-Branchevereniging Betaalde Content zal deze algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht, nadat deze op de daartoe geëigende manier zijn gepubliceerd.

Artikel 12 | 0900-6789000 servicenummer

- 1.1 Wanneer u belt naar het nummer 0900-6789000, gaat u akkoord met de kosten van 80 eurocent per minuut.
- 1.2 Indien u belt met een mobiele telefoon, kunnen er extra kosten worden gemaakt voor het gebruik van uw mobiele telefoon. Informeer hiervoor bij uw telefoonmaatschappij.
- 1.3 De kosten voor u zijn gebaseerd op de tijd die door de Nationale Computer Hulplijn wordt besteed aan het geven van consult en/of het controleren van het desbetreffende systeem.
- 1.4 U ontvangt geen factuur van de Nationale Computer Hulplijn. De gemaakte kosten zijn terug te vinden in de specificaties van de factuur van desbetreffende telefoonmaatschappij.

Onderstaande artikelen gelden voor elke hulpdienst op afstand van ComputerZorg, daarmee ook voor hulp binnen de abonnementsstructuur.

Artikel 13 | Hulp op afstand

- 2.1 Het gebruik van de “hulp op afstand” software is in alle gevallen bij de prijs inbegrepen.
- 2.2 Door in te stemmen met het gebruik van deze software geeft u de Nationale Computer Hulplijn toestemming om mee te kijken op uw beeldscherm en, indien door u gewenst, de controle van uw computer over te nemen.
- 2.3 De verbinding kan alleen met uw expliciete toestemming worden gemaakt.
- 2.4 De “hulp op afstand” software die de Nationale Computer Hulplijn gebruikt is van het bedrijf Teamviewer. Met deze professionele software garandeert de Nationale Computer Hulplijn u dat de gemaakte verbinding is beveiligd en dat alleen de Nationale Computer Hulplijn meekijkt op uw computer.

Artikel 14 | Software

- 3.1 Onder software wordt bedoeld de tools (software of script(s)) die nodig zijn om een probleem te verhelpen. Deze tools kunnen, indien nodig en in overleg met u, blijven staan op de computer.
- 3.2 De Nationale Computer Hulplijn is echter niet verantwoordelijk en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor problemen ontstaan na het in eigen beheer gebruiken of toepassen van deze tools.

Artikel 15 | Geheimhouding

- 4.1 de Nationale Computer Hulplijn houdt een klantenbestand bij waarin elke computergelateerde inhoudelijke vraag of probleem wordt geregistreerd. Hierdoor leren we de aanwezige apparatuur en software kennen en kunnen u met deze informatie, bij een volgend probleem, adequater en efficiënter van dienst zijn.
- 4.2 De persoonlijke gegevens die worden toegevoegd, kunnen - in overleg met de klant - zijn:
 - Naam
 - Telefoonnummer(s)
 - Adresgegevens
 - E-mailadres(sen)
- 4.3 de Nationale Computer Hulplijn respecteert uw privacy. De Nationale Computer Hulplijn zal dan ook nooit zonder uw telefonische of schriftelijke toestemming de noodzakelijkerwijs verkregen informatie gebruiken voor andere doeleinden dan de dienstverlening door de Nationale Computer Hulplijn zelf.
- 4.4 Indien de Nationale Computer Hulplijn het noodzakelijk acht dat een vraag of probleem moet worden voorgedragen aan een derde partij, dan zal dit te allen tijden met uw schriftelijke of telefonische toestemming gaan.

Artikel 16 | Garantie

- 5.1 de Nationale Computer Hulplijn zal zich maximaal inspannen om uw vraag te beantwoorden en/of het probleem op te lossen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

5.2 Omdat een computer altijd aan veranderingen onderhevig is, geeft de Nationale Computer Hulplijn geen garantie op de geboden oplossing.

Artikel 17 | Aansprakelijkheid

6.1 De Nationale Computer Hulplijn is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat de Nationale Computer Hulplijn is uitgegaan van de door u verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de Nationale Computer Hulplijn kenbaar behoorde te zijn.

6.2 De Nationale Computer Hulplijn is nimmer verantwoordelijk voor verlies van gegevens op media van de klant, of de schade die de klant tengevolge hiervan lijdt.

6.3 De Nationale Computer Hulplijn gaat er van uit dat u zelf reserve kopieën (backup) van uw media heeft gemaakt, wanneer een probleem wordt voorgelegd. De Nationale Computer Hulplijn kan u hierin uiteraard wel assisteren, echter de Nationale Computer Hulplijn is nimmer verantwoordelijk voor het welslagen van het maken van kopieën en de werking van kopieën.

6.4 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de Nationale Computer Hulplijn of haar medewerkers.

Juni 2009 | versie 1