

Algemene bepalingen

Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en diensten die HelloDigital aan haar klanten levert.

Definitie klant

Een klant is een (rechts-)persoon die een of meer betaalde diensten afneemt bij HelloDigital (onderdeel van SeniorWeb).

Aansprakelijkheid

Je maakt op eigen verantwoordelijkheid gebruik van de diensten van HelloDigital. HelloDigital aanvaardt geen aansprakelijkheid tenzij dit uit de wet voortvloeit.

Wijzigingen voorwaarden

HelloDigital streeft ernaar haar producten en diensten voortdurend te verbeteren. Het kan daarom nodig zijn om deze voorwaarden aan te passen. Als wij de voorwaarden aanpassen, zullen we je daarover informeren.

Heb je vragen naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden? Neem gerust contact met ons op via administratie@hellodigital.nl of bel 030-2769974.

Klachten

HelloDigital heeft een klachtenregeling voor klanten die klachten hebben over de dienstverlening. Klachten kunnen ingediend worden via info@hellodigital.nl.

Diensten

HelloDigital verzorgt telefonische hulp en hulp op afstand bij problemen met computer, tablet en smartphone. Iedereen ouder dan 18 jaar kan klant worden van HelloDigital.

Afnemen diensten vanuit het buitenland

Als je in het buitenland woont, kun je geen gebruik maken van de diensten van HelloDigital.

Bedrijven en organisaties

Bedrijven en organisaties kunnen onder andere voorwaarden aanspraak maken op de diensten van HelloDigital. Rechtspersonen kunnen hiervoor contact op te nemen met HelloDigital via info@hellodigital.nl.

Partner PC Hulplijn

Wij werken voor de uitvoering van onze dienstverlening samen met onze partner PC Hulplijn.

Bereikbaarheid

De hulp per telefoon is op werkdagen bereikbaar van 08.00 tot 20.00 uur. Op zaterdag zijn we bereikbaar van 10.00 tot 18.00 uur. Op zon- en feestdagen en in de zomermaanden (juli/augustus) vanaf 18:00 uur zijn we gesloten.

Garantie

Wij doen ons best om je probleem binnen een kwartier op te lossen. Wanneer we verwachten dat het meer tijd kost, bespreken we dat vooraf, zodat je niet voor onverwachte kosten komt te staan.

Bij grote drukte of in de avonduren kan het voorkomen dat je niet meteen geholpen kan worden. Onze administratie noteert dan je telefoonnummer. Je wordt dan binnen een half uur teruggebeld.

Zo nodig bieden we ook hulp op afstand. Wij kijken dan mee op je computer, tablet of smartphone, zodat we het probleem snel en gemakkelijk voor je kunnen oplossen. Voor deze dienst maken we gebruik van een speciale tool, die je zonder aanvullende kosten op je computer kunt installeren.

Soms kan een probleem niet worden opgelost. In dat geval verwijzen we je door naar een andere vorm van computerhulp of ondersteuning. HelloDigital staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van de geboden ondersteuning.

Betaalmodellen

HelloDigital biedt haar diensten aan via een maand- of jaarabonnement of via betaling per minuut. De actuele tarieven vind je [hier](#).

Met een maand- of jaarabonnement kun je zonder aanvullende kosten gebruik maken van onze telefonische hulp. HelloDigital hanteert een *fair-use policy*. Dat betekent dat de gespreksduur per maand in principe niet langer mag zijn dan twee uur (120 minuten) per abonnee. Wil je langer bellen, dan kun je gebruiken maken van ons 0900-nummer (betaling per minuut).

Wanneer je belt, dien je aan de hand van het klantnummer aan te tonen dat je klant bent. Je kan bellen met alle vragen over de computer, tablet of smartphone.

Niet-abonnees kunnen ook gebruik maken van de telefonische dienstverlening. Zij betalen per minuut. De kosten worden verrekend met je telefoonrekening.

Afsluiten abonnement

Een abonnement kan afgesloten worden via het bestelformulier op www.hellodigital.nl. HelloDigital biedt twee abonnementsvormen aan:

- een jaarabonnement (12 maanden) dat geldt tot wederopzegging;
- een maandabonnement dat per maand opzegbaar is.

Uitzondering hierop zijn speciale acties waarbij wij aangepaste abonnementsvormen aanbieden.

Wie mag gebruik maken van het abonnement?

Het abonnement van HelloDigital is persoonsgebonden. Een echtgeno(o)te of geregistreerde partner kan mede gebruik maken van het abonnement. Wanneer je echtgeno(o)t(e) of geregistreerde partner liever onder eigen naam en eigen gegevens van onze diensten gebruik maakt, dient hij of zij een afzonderlijk abonnement af te sluiten. Hij of zij betaalt dan het normale abonnementsgeld voor het gekozen abonnement.

Aanvang abonnement

Je abonnement gaat direct in vanaf het moment van online registratie. Na registratie ontvang je een bevestiging van je abonnement per e-mail. Ook ontvang je per email een welkomstbrief met daarin je klantnummer. Zodra je je klantnummer hebt ontvangen, kun je gebruik maken van onze dienstverlening. Zodra je gebruik maakt van onze diensten, vervalt je wettelijke herroepingsrecht.

Na ontvangst van de bevestiging van je abonnement heb je 14 dagen bedenktijd, zo lang je geen gebruik maakt van onze diensten. Als je gebruik wil maken van je herroepingsrecht, doe je dit door een bericht te sturen per e-mail aan administratie@hellodigital.nl of door te bellen naar 030-2769974.

Verlenging en beëindiging

HelloDigital is onderdeel van de vereniging SeniorWeb, en hanteert het verenigingsrecht. Dit betekent dat je jaarabonnement, tenzij je op tijd opzegt of het abonnement op een andere manier wordt beëindigd, stilzwijgend wordt verlengd voor de duur van een jaar (12 maanden). Bij een maandabonnement kun je op elk gewenst moment na het afsluiten van het abonnement het abonnement beëindigen.

Beëindiging jaarabonnement

Je kunt je jaarabonnement eenvoudig opzeggen door voor de eerste dag van de twaalfde maand een e-mail te sturen naar administratie@hellodigital.nl, of per telefoon (030-2769974) of schriftelijk naar HelloDigital, Antwoordnummer 4001, 3500 VB Utrecht. Je ontvangt per e-mail of per post bevestiging van de opzegging.

Je abonnement loopt dan uiteraard nog tot het einde van deze twaalfde maand door. Per ingang van de volgende maand wordt je abonnement stopgezet en kun je geen gebruik meer maken van onze producten en diensten.

Als je na de eerste dag van de twaalfde maand opzegt, zal het abonnement nog een jaar doorlopen en zullen wij de kosten van een jaarabonnement nog een keer in rekening brengen.

Betaling abonnement

Wij bieden de volgende betaalmogelijkheden bij het afsluiten van een abonnement:

- SEPA-machtiging/Automatische Incasso;
- iDeal;
- creditcard.

Bij een jaarabonnement schrijven wij na verlenging van het abonnement via SEPA-machtiging/Automatische Incasso de nieuwe abonnementsperiode van je rekening af.

Bij een maandabonnement schrijven wij na betaling via iDeal of creditcard de tweede en daaropvolgende maandelijkse termijnen van je rekening af via SEPA-machtiging /Automatische Incasso.

Als je niet, niet tijdig of onvolledig betaalt, sturen wij een herinnering. Als je na de herinnering nog niet het volledige bedrag betaalt, is HelloDigital gerechtigd over te gaan tot incassomaatregelen. Kosten die hieraan verbonden zijn, worden in rekening gebracht aan de klant.

Bij het uitblijven van betaling zonder legitieme reden is HelloDigital gerechtigd het abonnement en iedere vorm van dienstverlening per direct te beëindigen, dan wel te staken tot het verschuldigde bedrag is ontvangen.

In het geval HelloDigital niet tijdig de machtiging voor doorlopende SEPA-incasso ontvangt, of de incassering wordt geblokkeerd, kunnen wij je een acceptgiro toesturen om de abonnementskosten te voldoen. Kosten die hierbij worden gemaakt, worden aan de klant in rekening gebracht.

Prijswijzigingen

HelloDigital is gerechtigd de hoogte van de abonnementsprijzen eenzijdig te verhogen en zal dit minimaal 14 dagen voor de incasso communiceren. De prijswijzigingen worden ook gecommuniceerd op de website.

Privacy

De bescherming en beveiliging van persoonsgegevens van klanten en websitebezoekers is essentieel voor HelloDigital. Wij doen er dan ook alles aan om je persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen door het treffen van organisatorische en technische maatregelen.

Algemene Voorwaarden HelloDigital – mei 2017

HelloDigital houdt zich aan de eisen van de Wet bescherming persoonsgegevens. In onze dienstverlening werken wij samen met externe partijen. Voor zover nodig voor de dienstverlening, delen wij je persoonsgegevens met deze partijen. We hebben met hen afspraken gemaakt over de correcte verwerking en bescherming van je gegevens. We verstrekken geen gegevens aan derden zonder je toestemming.

We bewaren je gegevens alleen voor het onderhouden van contact in het kader van de relatie die we met je hebben en de uitvoering van de overeenkomst. Als deze relatie wordt beëindigd, zullen wij de gegevens verwijderen wanneer wij geen wettelijke grondslag meer hebben om deze te bewaren. Meer over ons privacy- en cookiebeleid vind je [hier](#).

Als je vragen hebt over de persoonsgegevens die HelloDigital verwerkt, kun je een e-mail sturen aan info@hellodigital.nl.