

## Algemene voorwaarden

### Myndr

#### Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- a. Myndr: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Myndr gevestigd aan de Marspoortstraat 13 te Zutphen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 69503370;
  - b. klant: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die met Myndr een overeenkomst is aangegaan of wenst aan te gaan;
  - c. consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
  - d. organisatie: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
  - e. gebruiker: de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de dienst al dan niet met behulp van een (1) of meerder producten. De gebruiker kan de klant zijn, maar de klant kan de dienst ook door een of meerdere natuurlijke personen laten gebruiken. In een dergelijk geval is dat natuurlijk persoon of elk van die natuurlijke personen de gebruiker in de zin van deze algemene voorwaarden;
  - f. partij(en); Myndr en/of de natuurlijke persoon of natuurlijke personen en/of rechtspersoon of rechtspersonen die samen een overeenkomst zijn aangegaan of wensen aan te gaan;
  - g. overeenkomst: de overeenkomst tussen Myndr en de klant;
  - h. dienst: de dienst incl. software die Myndr in het kader van de overeenkomst aan de klant ter beschikking stelt die de klant kan gebruiken voor het bepalen van het soort data dat via het internet binnenkomt op de apparaten die zijn aangesloten;
  - i. product: de fysieke zaak en alle daarbij behorende accessoires die door Myndr wordt geleverd of in bruikleen wordt gegeven;
  - j. verzorgingsgebied; het geografische gebied waarbinnen de techniek beschikbaar is waardoor er gebruik gemaakt kan van de dienst en/of het product. Het verzorgingsgebied van Myndr is na te lezen op <https://www.myndr.nl/support/het-verzorgingsgebied/>;
  - k. website: de websites [www.myndr.nl](http://www.myndr.nl) en [www.myndr.net](http://www.myndr.net) en andere websites die door Myndr worden beheerd en waar de klant o.a. een bestelling kan plaatsen bij Myndr, zich voor de Mijn Myndr omgeving kan inschrijven en op de hoogte wordt gehouden van wijzigingen in de dienst of deze voorwaarden;
  - l. werklocatie: de locatie waar Myndr in opdracht van de klant installatiewerkzaamheden uitvoert;
  - m. account: het account van de klant op de website van Myndr;
  - n. klantenservice: de klantenservice van Myndr, zie artikel 20 voor de contactgegevens.

#### Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van Myndr, alsmede op alle overeenkomsten tussen de klant en Myndr.
- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen onderdeel zijn van voorwaarden die specifiek gelden voor de overeenkomst tussen Myndr en de klant..
- 2.3. Indien deze algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Myndr en de klant, dan wordt de klant geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten overeenkomsten.
- 2.4. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden kunnen slechts schriftelijk of via de e-mail worden overeengekomen.
- 2.5. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Myndr, voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
- 2.6. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

- 2.7. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Myndr vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.8. Indien Myndr niet steeds de strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze algemene voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat Myndr het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.9. Myndr heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde algemene voorwaarden op de bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren. De klant wordt via de e-mail van de gewijzigde algemene voorwaarden in kennis gesteld en van de datum van inwerkingtreding. Betreft de wijziging een ingrijpende wijziging ten nadele van de klant zijnde een consument, dan heeft de klant zijnde een consument het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden tegen de dag waarop de nieuwe algemene voorwaarden in werking treden. Geringe wijzigingen of wijzigingen in de algemene voorwaarden die niet ten nadele van de klant zijnde een consument zijn, geven de klant zijnde een consument niet het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden.
- 2.10. Indien in deze algemene voorwaarden bepalingen staan die in strijd zijn met de afspraken opgenomen in de overeenkomst, dan gaan de afspraken opgenomen in de overeenkomst voor.

### **Artikel 3. Aanbod en offertes**

- 3.1. Ieder aanbod en alle offertes van Myndr zijn vrijblijvend.
- 3.2. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Myndr opgegeven eisen en specificaties van de gewenste prestatie en andere gegevens waarop Myndr zijn aanbod of offerte baseert.
- 3.3. Myndr kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- 3.4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Myndr niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.5. Aanbiedingen, acties of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.6. Aanbiedingen of acties kunnen gelden enkel voor een bepaalde doelgroep. Valt de klant niet onder de doelgroep waarvoor de aanbieding geldt, dan kan de klant geen aanspraak maken op de aanbieding of actie.
- 3.7. Aan bepaalde aanbiedingen en/of acties kan Myndr voorwaarden verbinden die afwijken van deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomstvoorwaarden. De klant wordt uitdrukkelijk voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst van deze afwijkende voorwaarden in kennis gesteld.
- 3.8. De dienst wordt alleen aangeboden aan klanten die wonen of langdurig verblijven in het verzorgingsgebied of die meerdere dagen in de week in het verzorgingsgebied verblijven.

### **Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst**

- 4.1. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat:
  - a. De klant via de e-mail een bestelling heeft geplaatst bij Myndr en Myndr deze bestelling heeft geaccepteerd;
  - b. De klant succesvol het bestelproces via de website heeft doorlopen;
  - c. De klant uitdrukkelijk akkoord is gegaan met de offerte van Myndr.
- 4.2. De bestelling kan enkel via de website worden geplaatst nadat de klant heeft aangeklikt dat hij akkoord gaat met deze algemene voorwaarden en met alle toepasselijke voorwaarden.
- 4.3. Door het plaatsen van de bestelling gaat de klant een betalingsverplichting aan.
- 4.4. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, ontvangt de klant een bevestiging van de bestelling per e-mail met daarin de factuur en een opsomming van de afspraken, waaronder het soort overeenkomst, omschrijving van de dienst, de looptijd van de overeenkomst en de verschuldigde vergoeding(en). Indien de klant geen bevestigingse-mail heeft ontvangen en

deze bevestigingse-mail ook niet in zijn “ongewenste e-mail” staat, dan dient de klant contact op te nemen met de klantenservice om na te vragen of Myndr de bestelling in goede orde heeft ontvangen.

- 4.5. Myndr kan besluiten geen overeenkomst met de klant aan te gaan als:
- a. De klant niet binnen het verzorgingsgebied van Myndr gebruik wenst te maken van de dienst;
  - b. De dienst op het adres van de klant niet of niet in voldoende kwaliteit geleverd kan worden. Op <https://www.myndr.nl/support/het-verzorgingsgebied/> kan de klant de kwaliteit controleren op de locatie waar hij de dienst wenst te gebruiken;
  - c. De klant minderjarig is;
  - d. De klant geen IBAN bankrekening heeft;
  - e. Sprake is van technische of economische redenen die naar het oordeel van Myndr deze weigering rechtvaardigen;
  - f. Het aannemelijk is dat de klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet zal naleven, wat onder meer het geval is bij niet-naleving door de klant van een of meer verplichtingen uit een eerdere of andere overeenkomst;
  - g. De klant een betaalachterstand bij Myndr heeft en de levering van een dienst als gevolg daarvan is opgeschort of de overeenkomst is beëindigd;
  - h. De klant redelijkerwijs niet als kredietwaardig kan worden aangemerkt.
  - i. De klant niet voldoet aan de voorwaarden;
  - j. De klant niet beschikt over een geldig e-mailadres.
- 4.6. Indien Myndr besluit geen overeenkomst met de klant aan te gaan, dan wordt de klant daarvan zo spoedig in kennis gesteld en daarbij vermeldt Myndr de reden van het besluit.

#### **Artikel 5. Herroepingsrecht voor de klant zijnde een consument**

- 5.1. De klant zijnde een consument heeft het recht de overeenkomst die tot stand is gekomen via de website binnen 14 dagen na de levering van het product te ontbinden.
- 5.2. Indien de klant een beroep wenst te doen op zijn herroepingsrecht, dan dient de klant dat binnen 14 dagen na de levering van het product aan de klantenservice kenbaar te maken.
- 5.3. Om de overeenkomst te ontbinden kan de klant gebruik maken van het “Modelformulier herroeping online aankoop” dat op de website staat, maar de klant is daartoe niet verplicht.
- 5.4. Indien de klant op elektronische wijze aan Myndr kenbaar maakt dat hij een beroep doet op zijn herroepingsrecht, dan stuurt Myndr na ontvangst van deze melding de klant een ontvangstbevestiging.
- 5.5. Tijdens de bedenktijd zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. De klant zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard en de kenmerken van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de klant het product slechts mag inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- 5.6. De klant is aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in artikel 5.5.
- 5.7. Indien de klant de overeenkomst overeenkomstig dit artikel ontbindt, dan zijn de verzendkosten in verband met het retourneren van het product voor rekening van de klant. Het risico van de retourzending rust bij de klant.
- 5.8. Het product dient teruggestuurd te worden naar het volgende adres:
- Myndr Retouren  
Marspoortstraat 13  
7201 JA Zutphen
- 5.9. De klant kan de retournering aanmelden op <https://www.myndr.nl/retour/aanmelden/>, maar de klant is daartoe niet verplicht.
- 5.10. Myndr zal bij een ontbinding zoals omschreven in dit artikel binnen 14 dagen nadat de klant een beroep heeft gedaan op zijn herroepingsrecht en Myndr het product retour heeft ontvangen de betaalde aankoopprijs en, indien verzendkosten in rekening zijn gebracht, de verzendkosten voor het opsturen van de bestelling (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van de keuze van de klant voor een andere wijze van levering dan de door Myndr geboden goedkoopste standaard levering) restitueren.

- 5.11. Myndr betaalt de klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de klant uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd. Voor de terugbetaling worden geen kosten in rekening gebracht.
- 5.12. Het herroepingsrecht zoals omschreven in dit artikel geldt uitdrukkelijk niet voor:
- De overeenkomst die niet via een online georganiseerd systeem (webshop) tot stand is gekomen;
  - De overeenkomst met de klant zijnde een organisatie.

## **Artikel 6. Annulering**

- 6.1. Indien blijkt dat de dienst niet of niet met voldoende kwaliteit geleverd kan worden op de locatie waar de klant de dienst gebruikt, dan heeft de klant het recht de overeenkomst binnen 14 dagen na de levering van het product kosteloos te annuleren, ook indien het herroepingsrecht niet van toepassing. Voor een dergelijke annulering kan de klant contact opnemen met de klantenservice.

## **Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst**

- 7.1. Myndr zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek.
- 7.2. Myndr heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, zonder de klant daarvan in kennis te stellen.
- 7.3. Voor de uitvoering van de overeenkomst kan Myndr afhankelijk zijn van diensten of netwerken van derde partijen. Myndr is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door diensten of netwerken van derde partijen.
- 7.4. De levering van internet valt niet onder de dienst. De klant is zelf verantwoordelijk voor een goed werkende internetverbinding.

## **Artikel 8. Installatie**

- 8.1. Indien de klant wenst dat Myndr installatiewerkzaamheden uitvoert, dan wordt daarvoor een afspraak gemaakt met de klant.
- 8.2. De kosten voor de installatiewerkzaamheden worden vooraf aan de klant kenbaar gemaakt.
- 8.3. Is overeengekomen dat Myndr installatiewerkzaamheden uitvoert, dan dient de klant ervoor zorg te dragen dat aan het volgende is voldaan:
- De werklocatie tijdig toegankelijk voor installateur is;
  - De werklocatie goed bereikbaar is;
  - Myndr zonder gevaar en ongestoord de installatiewerkzaamheden kan uitvoeren.
- 8.4. Is niet voldaan aan het gestelde in artikel 8.3, dan heeft Myndr het recht de extra kosten die hij daardoor heeft moeten maken aan de klant in rekening te brengen, zoals voorrijkosten en extra arbeidstijd.

## **Artikel 9. De dienst**

- 9.1. De omvang van de dienst is afhankelijk van het soort overeenkomst dat de klant met Myndr is aangegaan.
- 9.2. De dienst dient hoofdzakelijk gebruikt te worden in het handelsgebied van Myndr.
- 9.3. Myndr verplicht zich in te spannen om de dienst en de geleverde software up-to-date te houden m.b.t. goed uitvoeren van de dienst, de beveiliging en het bewaken van de privacy van de klant en de gebruiker.
- 9.4. Myndr garandeert niet dat de dienst zonder onderbrekingen of zonder fouten werkt. De klant erkent dat toegang tot de dienst onderbroken kan worden door diverse redenen. Myndr is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze tijdelijke onderbreking. Myndr zal echter pogen een volledige continuïteit van de beschikbaarheid van de dienst te leveren en binnen aanvaardbare termijnen de onderbreking te herstellen.
- 9.5. Van tijd tot tijd kan Myndr updates aan de dienst uitvoeren. De updates zijn gericht op het verbeteren en verder ontwikkelen van de dienst en zijn ervoor bestemd om nieuwe diensten en nieuwe functionaliteiten, toe te voegen. Myndr informeert de klant over updates. De klant stemt ermee in dat hij deze updates ontvangt in het kader van het gebruik van de dienst en stemt ermee in dat de uitvoering van de updates gevolgen kan hebben voor de

- beschikbaarheid van de dienst. Indien voor het uitvoeren van een update de medewerking van de klant nodig is, dan dient de klant deze medewerking te verlenen.
- 9.6. Indien Myndr onderhoudswerkzaamheden aan de dienst uitvoert waardoor het gebruik van de dienst tijdelijk niet mogelijk is, dan wordt de klant daarvan via de e-mail in kennis gesteld, tenzij dat wegens het spoedeisende karakter van de onderhoudswerkzaamheden niet mogelijk is.
  - 9.7. Myndr heeft het recht bij de levering van de dienst een of meerdere derde partijen in te schakelen.
  - 9.8. Met uitzondering van wettelijke niet-uitsluitbare garanties, wordt de dienst zoals hij is (“as is”) aan de klant ter beschikking gesteld.

#### **Artikel 10. Wijzigen van de dienst**

- 10.1. Myndr heeft het recht zijn dienstverlening te wijzigen, bijvoorbeeld indien een aanpassing gewenst is i.v.m. nieuwe ontwikkelingen. De klant wordt ruim van te voren via de e-mail van de wijzigingen in kennis gesteld. Indien de klant niet akkoord gaat met de wijziging in de dienstverlening, dan kan de klant de overeenkomst overeenkomstig artikel 6 opzeggen.

#### **Artikel 11. Storing**

- 11.1. Myndr probeert storingen in de dienst zoveel mogelijk te voorkomen, maar Myndr kan niet garanderen dat de dienst altijd en zonder storingen toegankelijk is. Het is mogelijk dat door een storing de gebruiker geen gebruik kan maken van de dienst. Bij een storing is de aansprakelijkheid van Myndr te allen tijde beperkt tot een wettelijke compensatieregeling als die bestaat en toepasselijk is voor de situatie.
- 11.2. De klant dient een storing in de dienst zo spoedig mogelijk aan Myndr door te geven. Storingen in de dienst kunnen op de volgende wijzen aan Myndr gemeld worden:
  - a. Via de klantenservice;
  - b. Via het e-mailadres [storing@myndr.nl](mailto:storing@myndr.nl).
- 11.3. Myndr spant zich maximaal in om problemen die zich voordoen zo spoedig mogelijk op te lossen.
- 11.4. Met de klant wordt een afspraak gemaakt voor het verhelpen van de storing.
- 11.5. De monteur voert geen werkzaamheden uit aan apparatuur die niet door Myndr is geleverd of ter beschikking is gesteld.
- 11.6. Indien Myndr daarom verzoekt dient de klant zijn medewerking te verlenen aan een onderzoek i.v.m. een storing.
- 11.7. Indien tijdens het onderzoeken van de storing blijkt dat de storing veroorzaakt is door een apparaat van de gebruiker dat niet door Myndr is geleverd of door een handelen en/of nalaten van de gebruiker, dan heeft Myndr het recht de kosten die hij heeft moeten maken i.v.m. het onderzoeken en oplossen van de storing aan de klant in rekening te brengen. Voor zover mogelijk wordt de klant vooraf in kennis gesteld van de hoogte van deze kosten.
- 11.8. Als de monteur niemand aantreft bij het bezoek binnen de afgesproken tijd of indien de afspraak 22 uur of korter voorafgaand aan het afgesproken tijdstip wordt geannuleerd door de klant, dan zal Myndr de voorrijkosten aan de klant in rekening brengen.

#### **Artikel 12. Myndr dashboard**

- 12.1. Op [www.myndr.nl/dashboard](http://www.myndr.nl/dashboard) kan de klant een account aanmaken.
- 12.2. Nadat de klant succesvol een account heeft aangemaakt, ontvangt de klant daarvan een bevestiging via de e-mail.
- 12.3. Binnen zijn account kan de klant o.a. zijn overeenkomsten inzien en zijn gegevens wijzigen.
- 12.4. De klant stemt ermee in dat:
  - a. Bij het aanmaken en gebruik van zijn account de klant verantwoordelijk is voor het verschaffen van correcte informatie;
  - b. De klant volledig verantwoordelijk is voor alle activiteiten die op of via zijn account plaatsvinden.
- 12.5. De klant dient uiterst zorgvuldig om te gaan met – en is verantwoordelijk voor – zijn inloggegevens. Indien ongeautoriseerde derden gebruik maken van het account van de klant, dan is Myndr daarvoor niet aansprakelijk.

- 12.6. Indien de klant constateert of het vermoeden heeft dat een derde ongeautoriseerd gebruik maakt van zijn account, dan dient de klant de klantenservice daarvan onverwijld in kennis te stellen en dient de klant zijn wachtwoord te wijzigen.

### **Artikel 13. Verplichtingen van de klant**

- 13.1. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Myndr aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Myndr worden verstrekt of ter beschikking worden gesteld.
- 13.2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte gegevens.
- 13.3. De klant dient bij het gebruik van de dienst en het product te allen tijde te handelen in overeenstemming met de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Het is in het bijzonder niet toegestaan met gebruik van de dienst:
- Content te verspreiden, te publiceren of te downloaden die strafbaar is, zoals kinderporno;
  - Ongevraagde commerciële berichten (spam) te versturen;
  - Computervirussen te creëren, te introduceren of te verspreiden;
  - Te handelen in strijd met de rechten van derden, zoals auteursrechten;
  - De privacy van derden te schenden;
  - Criminele activiteiten uit te voeren of te bevorderen;
  - Hackersactiviteiten uit te voeren;
  - Personen te bedreigen;
  - Personen lastig te vallen.
- 13.4. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst door de gebruiker. De klant dient erop toe te zien dat de gebruiker deze algemene voorwaarden naleeft.
- 13.5.** De klant vrijwaart Myndr tegen aanspraken door derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met handelingen en gedragingen van de klant.
- 13.6. De klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen en de kosten van elk bevoegd of onbevoegd gebruik van de dienst door hemzelf en door derden, dit in de ruimste zin van het woord.
- 13.7. Het is de klant op geen enkele wijze toegestaan om de dienst en/of producten te verhandelen of door te verkopen als zijnde hij een reseller.
- 13.8. Het is de klant op geen enkele wijze toegestaan om de diensten en/of producten van Myndr door te verkopen, door te verhuren of anderszins te exploiteren of derden aan te stellen om dit te doen, zijnde dat met een commercieel doel of anderszins.
- 13.9. Het is de klant niet toegestaan gebruik te maken van de dienst zonder dat hij daarvoor een overeenkomst met Myndr heeft afgesloten.
- 13.10. De klant mag zichzelf of derden, actief of passief, geen onbevoegde toegang geven tot de dienst of de inhoud daarvan, of (technische) voorzieningen (laten) treffen, of software bewerken waardoor deze toegang kan worden gerealiseerd.
- 13.11. Indien in strijd wordt gehandeld met dit artikel, dan heeft Myndr het recht de dienst stop te zetten of de overeenkomst te beëindigen. De klant wordt via de e-mail van een dergelijke stopzetting of beëindiging in kennis gesteld.

### **Artikel 14. Wijziging van gegevens**

- 14.1. De klant informeert de klantenservice onmiddellijk over elke wijziging in zijn naam, adres, woonplaats, bankrekening, e-mailadres en elke andere wijziging of informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

### **Artikel 15. (Op)leveringstermijn**

- 15.1. Vermelde (op)leveringstermijnen zijn globaal en slechts informatief.
- 15.2. In het geval dat een door Myndr met de klant overeengekomen (op)leveringstermijn wordt overschreden ten gevolge van een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 26 van deze algemene voorwaarden, wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis werd overschreden.

## **Artikel 16. Levering van producten**

- 16.1. Een bestelling wordt alleen geleverd op het bezorgadres uit de bestelling.
- 16.2. Een bestelling wordt geleverd door Myndr of door een door Myndr te bepalen vervoerder.
- 16.3. Voor ontvangst van een levering moet door ontvanger worden getekend op een door Myndr of door vervoerder te bepalen methode.
- 16.4. Een ondertekend afleverbewijs of een door vervoerder bevestigde aflevering op het adres uit de bestelling geldt als bewijs dat de bestelling is afgeleverd.
- 16.5. Eventuele verzend- of transportkosten zijn voor rekening van de klant, tenzij bij het tot stand komen van de overeenkomst uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 16.6. Als de overeenkomst het gebruik van software betreft dan kan de klant deze downloaden en installeren vanaf de website of vanaf een internetlocatie die bereikbaar is gemaakt d.m.v. een link op de website of dan kan deze geïnstalleerd worden door de aanwijzingen te volgen die beschikbaar zijn op de website of die per e-mail worden gezonden aan de klant vanaf een door Myndr beheerd e-mailadres.

## **Artikel 17. Tarieven**

- 17.1. Voor de klant zijnde een organisatie zijn vermelde prijzen en tarieven excl. btw, tenzij anders is aangegeven.
- 17.2. Voor de klant zijnde een consument zijn vermelde prijzen en tarieven incl. btw.
- 17.3. De op de website weergegeven prijzen en tarieven zijn incl. btw.
- 17.4. De vermelde prijzen en tarieven zijn excl. installatiekosten.
- 17.5. Myndr heeft het recht zijn prijzen en tarieven aan te passen.
- 17.6. Indien een prijs- of tariefwijziging betrekking heeft op de overeenkomst die de klant met Myndr is aangegaan, dan wordt de klant via de e-mail van de prijs- of tariefwijziging in kennis gesteld en van de datum van inwerkingtreding.
- 17.7. Indien de klant zijnde een consument niet akkoord gaat met de prijs- of tariefwijziging, dan heeft de klant zijnde een consument het recht de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijs- of tariefwijziging in werking treedt. Voor het opzeggen van de overeenkomst kan de klant een e-mail sturen naar [support@myndr.nl](mailto:support@myndr.nl).

## **Artikel 18. Facturatie en betaling**

- 18.1. Facturen worden via de e-mail naar de klant gestuurd.
- 18.2. Betaling geschiedt direct bij Myndr of via een door Myndr aangewezen betalingsdiensten-leverancier.
- 18.3. Betaling geschiedt middels automatische incasso, tenzij anders is overeengekomen.
- 18.4. Indien de overeenkomst via de website tot stand is gekomen, dan dient betaling van het eerste verschuldigd bedrag via IDEAL te geschieden.
- 18.5. Voor de automatische incasso verleent de klant een digitale machtiging aan Myndr.
- 18.6. Als er onvoldoende saldo voor de incasso op de rekening van de klant staat waardoor Myndr niet kan incasseren, dan zal er een nieuwe incasso volgen binnen een week.
- 18.7. Het verschuldigde bedrag moet uiterlijk op de opgegeven datum op de rekening van Myndr zijn bijgeschreven.
- 18.8. De klant zorgt voor een voldoende saldo op de opgegeven rekening. Als automatische incasso van het volledige verschuldigde bedrag, om welke reden dan ook, niet mogelijk is, dan betaalt de klant tijdig op een andere wijze.
- 18.9. Geschiedt betaling niet middels automatische incasso, dan dient de klant de van Myndr ontvangen facturen te betalen binnen 30 dagen na de factuurdatum.
- 18.10. Bij overschrijding van de betalingstermijn, is de klant zijnde een organisatie vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling de wettelijke handelsrente, conform artikel 6:119a BW, verschuldigd. De klant zijnde een consument is de wettelijke rente conform artikel 6:119 BW verschuldigd vanaf het moment dat de klant zijnde een consument in verzuim is. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de klant in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de klant. Bij de klant zijnde een organisatie worden de buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 100,-. Bij de klant zijnde een consument worden de buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten.

- 18.11. Myndr behoudt zich het recht voor de overeenkomst alsmede alle diensten te beëindigen indien de klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt.
- 18.12. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van Myndr op de klant onmiddellijk opeisbaar.
- 18.13. Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.
- 18.14. Klachten over de factuur dienen binnen 30 dagen na de factuurdatum bij de klantenservice ingediend te worden.

#### **Artikel 19. Eigendomsvoorbehoud**

- 19.1. Alle geleverde en nog te leveren producten blijven uitsluitend eigendom van Myndr, totdat alle vorderingen die Myndr op de klant heeft of zal verkrijgen volledig zijn betaald.
- 19.2. Tot aan het moment van eigendomsovergang, is de klant gehouden de grootst mogelijke zorg te betrachten t.a.v. de producten. De klant dient de producten als herkenbaar eigendom van Myndr te bewaren.
- 19.3. De klant is gehouden de producten te verzekeren tegen alle mogelijke risico's die deze producten vanaf hun levering kunnen ondergaan.
- 19.4. Zolang de eigendom van de producten niet op de klant is overgegaan, mag de klant de producten niet:
  - a. Verpanden;
  - b. Aan derden enig ander recht daarop verlenen;
  - c. Buiten zijn normale bedrijfsuitoefening aanbieden of doorverkopen.
- 19.5. In geval van beslaglegging of enige andere inmenging door derden, is de klant gehouden onmiddellijk Myndr te waarschuwen.
- 19.6. Bij beslag, surseance van betaling of faillissement zal de klant onmiddellijk de beslag leggende deurwaarder, de bewindvoerder of de curator wijzen op de (eigendoms)rechten van Myndr.
- 19.7. Nadat Myndr zijn eigendomsvoorbehoud heeft ingeroepen mag hij de geleverde producten terughalen. De klant staat Myndr toe de plaats te betreden waar deze producten zich bevinden.
- 19.8. De in dit artikel genoemde bepalingen laten de overige aan Myndr toekomende rechten onverlet.

#### **Artikel 20. Klachten**

- 20.1. Klachten over het product of de dienst dienen door de klant zo spoedig mogelijk na de ontdekking gemeld te worden aan de klantenservice. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Myndr in staat is adequaat te reageren.
- 20.2. Indien Myndr de klacht van de klant gegrond acht, dan is de klant verplicht Myndr in de gelegenheid te stellen alsnog correct (op) te leveren.
- 20.3. Indien een gebrekkig product is geleverd, dan wordt de klant verzocht het product terug te sturen naar Myndr. De retourkosten zijn voor rekening van Myndr. Nadat Myndr het product retour heeft ontvangen, stuurt Myndr kosteloos een nieuw product naar de klant. Via de website <https://www.myndr.nl/retour/aanmelden/> kan de klant een retournering aanmelden.
- 20.4. Herstelwerkzaamheden die zonder toestemming van Myndr door een derde of door de klant zelf zijn uitgevoerd worden nimmer vergoed en geven de klant niet het recht de betaling op te schorten. De klant dient Myndr te allen tijde de mogelijkheid te geven binnen een redelijke termijn gebreken in het (op)geleverde te herstellen.
- 20.5. Myndr zal zo spoedig mogelijk een klacht of probleem trachten op te lossen.
- 20.6. Mocht de klant zijnde een consument niet tevreden zijn met de geboden oplossing, dan kan de klant zijnde een consument terecht bij de onafhankelijke Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (zie ook [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- 20.7. Klachten afkomstig van een gebruiker i.v.m. filtering/blokkering van bepaalde digitale diensten door de klant, worden niet door Myndr in behandeling genomen.
- 20.8. Partijen zullen zich inspannen alle geschillen met betrekking tot de tenuitvoerlegging van de overeenkomst in der minne te schikken.

#### **Artikel 21. Garantie**



- 21.1. Op de producten wordt de garantie verleend zoals omschreven in de garantievoorwaarden van Myndr, zie <https://www.myndr.nl/support/garantievoorwaarden/>.

#### **Artikel 22. Website**

- 22.1. Myndr garandeert niet dat de website zonder onderbrekingen of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.
- 22.2. Myndr kan altijd wijzigingen aanbrengen in de website.
- 22.3. De klant dient als een zorgvuldig internetgebruiker gebruik te maken van de website.

#### **Artikel 23. Klantenservice**

- 23.1. Voor vragen over het bedrijf, de dienst en producten, het indienen van een klacht, het opzeggen van de overeenkomst of het laten blokkeren van de dienst kan de klant contact opnemen met de klantenservice van Myndr.
- 23.2. De klantenservice van Myndr is op de volgende wijzen bereikbaar.
- Via de e-mail: [support@myndr.nl](mailto:support@myndr.nl)
  - Via de chatfunctie op de website
  - Via WhatsApp: + 31 6 41730294
  - Telefonisch: + 31 85 1303814
- 23.3. De klantenservice van Myndr is geopend van maandag t/m vrijdag, met uitzondering van officieel erkende feestdagen, van 9:00 t/m 17:00 uur.
- 23.4. Tijdens de openingstijden van Myndr reageert Myndr zo snel mogelijk op binnengekomen berichten.
- 23.5. Een probleem kan frustratie opwekken. Tijdens het contact met de klantenservice dient de klant met respect behandeld te worden en dient de klant de medewerkers van Myndr met respect te behandelen.
- 23.6. Als de klant zich respectloos behandelt voelt heeft hij het recht een klacht in te dienen.
- 23.7. Als de medewerker van Myndr zich respectloos behandelt voelt heeft hij het recht de communicatie beëindigen. In zo'n geval zal er altijd contact worden opgenomen door een andere medewerker van Myndr waarbij alsnog geprobeerd wordt het probleem op te lossen en gewezen wordt op de klachtenprocedure.

#### **Artikel 24. Opschorting en ontbinding**

- 24.1. Myndr is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst middels een schriftelijke of elektronische verklaring te ontbinden zonder schadevergoeding aan de klant verschuldigd te zijn, indien:
- De klant de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst, deze algemene voorwaarden en overige toepasselijke voorwaarden niet of niet volledig nakomt;
  - Na het sluiten van de overeenkomst Myndr ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen;
  - De klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - Aan de klant surseance van betaling is verleend;
  - De klant in staat van faillissement verkeert;
  - De onderneming van de klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van een overname of samenvoegen van ondernemingen;
  - De klant misbruik maakt van het product en/of de dienst.
- 24.2. Voorts is Myndr bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 24.3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, dan zijn de vorderingen van Myndr op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Myndr de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 24.4. Myndr behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen, waaronder omzetverlies.
- 24.5. Na beëindiging van de overeenkomst heeft de klant geen recht meer om gebruik te maken van de dienst.

## **Artikel 25. Aansprakelijkheid en verjaring**

- 25.1. Myndr kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
- Een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en aldus niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 26;
  - Enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikten, gebruiker, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.
- 25.2. De klant is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens. Myndr is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de klant aangeleverde gegevens onjuist en/of niet volledig zijn. De klant vrijwaart Myndr tegen alle aanspraken ter zake.
- 25.3. Myndr is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook door verkeerd of ondeskundig gebruik van het product of de dienst, door gebruik van het product of de dienst in strijd met de handleiding, gebruiksinstructies of technische specificaties.
- 25.4. Myndr is niet aansprakelijk voor:
- Schade in verband met de beveiliging van door de klant op systemen van Myndr opgeslagen gegevens;
  - Schade in verband met (de inhoud van) informatie die de klant of een derde bij het gebruik van de dienst bereikt;
  - Schade in verband met verlies, vermindering of het onbruikbaar worden van de gegevens die digitaal of elektromagnetisch worden opgeslagen of overgebracht;
  - Schade in verband met verveelvoudiging of openbaarmaking van vertrouwelijke of waardevolle informatie;
  - Schade, in de ruimste zin van het woord, bij de installatie of het gebruik door de klant van de dienst.
- 25.5. Myndr is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door hackers.
- 25.6.** Indien de klant, de gebruiker of een derde wijzigingen aanbrengt in het door Myndr (op)geleverde, dan sluit Myndr iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van de werking en eventuele (gevolg)schade.
- 25.7.** Myndr is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook geleden door de klant verband houdende met het (niet) functioneren van apparatuur, programmatuur of (internet)verbindingen van de klant.
- 25.8.** Myndr is niet aansprakelijk indien de klant het product en/of dienst niet correct heeft geïnstalleerd of heeft laten installeren.
- 25.9. Materiële schade alsmede alle andere schade aan computers, netwerken en hard- en software ten gevolge van aansluiting op het internet of het gebruik van internet kan Myndr nimmer worden aangerekend.
- 25.10. Iedere aansprakelijkheid van Myndr voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan: winstderving, gemiste omzet, gemiste besparingen, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, dataverlies, vertragingsschade, reputatieschade, arbeidskosten en opgelegde boetes.
- 25.11.** Indien Myndr aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Myndr beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Myndr gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van Myndr beperkt, voor zover dat niet in strijd is met enige dwingendrechtelijke wetsbepaling, tot het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien de aansprakelijkheid betrekking heeft op een abonnement, dan wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op de vergoeding die de klant verschuldigd is voor het gebruik van de dienst in de maand(en) waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis zich heeft voorgedaan.
- 25.12. De aansprakelijkheid van Myndr ontstaat slechts indien de klant Myndr onverwijld en deugdelijk, schriftelijk of via de e-mail in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Myndr ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen te kort blijft schieten.
- 25.13. De aansprakelijkheidsbeperkingen van Myndr worden mede bedongen ten behoeve van door hem ingeschakelde derden.

- 25.14. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Myndr blijven buiten toepassing als, en voor zover, schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Myndr.
- 25.15. De klant is gehouden schade beperkende maatregelen te nemen.
- 25.16. Alle aanspraken jegens Myndr die niet binnen 1 jaar na hun ontstaan schriftelijk bij Myndr zijn ingediend, vervallen door verjaring. Voor de klant zijnde een consument geldt een verjaringstermijn van 2 jaar.
- 25.17. Indien de klant toerekenbaar niet, niet tijdig of niet volledig aan zijn verplichtingen jegens Myndr heeft voldaan of onrechtmatig jegens Myndr handelt, dan heeft Myndr het recht alle kosten en/of schades die daaruit voortvloeien aan de klant in rekening te brengen.

#### **Artikel 26. Overmacht**

- 26.1. Myndr is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 26.2. Van overmacht is o.a. sprake indien Myndr verhinderd wordt zijn verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van: internetstoring, storing in het e-mailverkeer, storingen in de diensten die door toeleveranciers van Myndr worden geleverd, virusinfectie of computervredebreuk door derden, stroomstoring, weersomstandigheden, natuurrampen, blikseminslag, verkeersstoring, ongevallen, stakingen, oorlog, rellen, terrorisme, diefstal, overstromingen, waterschade, brand, ziekte van de natuurlijke persoon die namens Myndr de overeenkomst uitvoert, epidemieën, overheidsmaatregelen en fouten in software of (online) diensten van derden.
- 26.3. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van leveranciers van Myndr of van door Myndr ingeschakelde derde partijen.
- 26.4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 26.5. Voor zover Myndr ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Myndr gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst betreft.

#### **Artikel 27. Geheimhouding**

- 27.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 27.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Myndr gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Myndr zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Myndr niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- 27.3. Myndr behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van de klant ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 28. Intellectuele eigendomsrechten**

- 28.1. De intellectuele eigendomsrechten op het product en de dienst berusten bij Myndr en zullen ook bij Myndr blijven berusten.
- 28.2. De klant dient de intellectuele eigendomsrechten van Myndr te allen tijde te respecteren.
- 28.3. Alle rechten van intellectuele eigendom die op de diensten en producten rusten en die op de diensten en producten kunnen worden gevestigd komen toe aan Myndr. Indien de

bescherming van de intellectuele eigendomsrechten verkregen wordt middels registratie dan wel inschrijving bij het daartoe bevoegde bureau, dan is enkel Myndr gerechtigd om over te gaan tot een dergelijke registratie dan wel inschrijving.

- 28.4. Indien de klant in strijd handelt met de intellectuele eigendomsrechten van Myndr, dan heeft Myndr het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat de klant recht heeft op enige vorm van compensatie, en dan wordt alle schade die Myndr daardoor heeft geleden aan de klant in rekening gebracht, waaronder omzetverlies.

#### **Artikel 29. Persoonsgegevens**

- 29.1. Myndr verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens kan de klant de privacy verklaringen van Myndr raadplegen, zie <https://www.myndr.nl/privacy/>.

#### **Artikel 30. Overdracht**

- 30.1. Myndr heeft het recht zijn rechten en plichten die voortvloeien uit de overeenkomst zonder de voorafgaande toestemming van de klant aan een derde over te dragen.
- 30.2. Het is de klant niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van Myndr zijn rechten of plichten die volgen uit de overeenkomst aan een derde over te dragen.

#### **Artikel 31. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 31.1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen de klant en Myndr is Nederlands recht van toepassing.
- 31.2. Alle geschillen waartoe de overeenkomst, deze algemene voorwaarden, de abonnementsvoorwaarden dan wel de daaruit voortvloeiende verplichtingen aanleiding zouden kunnen geven, met name inzake geldigheid, interpretatie, uitvoering, beëindiging of ontbinding, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Myndr gevestigd is. De klant zijnde een consument heeft de mogelijkheid binnen 1 maand nadat Myndr schriftelijk een beroep heeft gedaan op dit artikel om voor beslechting van een geschil voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.