

## **ALGEMENE VOORWAARDEN AMBASSADEURS**

### **Artikel 1: Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden Ambassadeurs zijn van toepassing op de overeenkomsten tussen Vereniging SeniorWeb, gevestigd te Utrecht, en haar vrijwilligers. Deze vrijwilligers worden hierna Ambassadeurs genoemd. Hun activiteiten dragen bij aan de doelstelling van SeniorWeb, namelijk het toegankelijk maken van de digitale wereld voor zoveel mogelijk senioren.

Voor PCHulp-Ambassadeurs geldt aanvullend op deze Algemene Voorwaarden Ambassadeurs het Addendum Algemene Voorwaarden PCHulp.

Voor beroepskrachten die de functie van Locatie-Ambassadeur van een Leercentrum hebben, geldt als aanvullend op deze Algemene Voorwaarden Ambassadeurs het Addendum Algemene Voorwaarden Beroepskrachten.

### **Artikel 2: Aard van de overeenkomst**

De overeenkomst tussen een Ambassadeur en SeniorWeb is geen arbeidsovereenkomst en betreft vrijwilligerswerk dat onbetaald verricht wordt. In sommige gevallen heeft de Ambassadeur recht op een vergoeding of kostenvergoeding binnen fiscaal toelaatbare grenzen. Wanneer dit zo is, is dit in een aparte regeling vastgelegd. Het is niet toegestaan om onder de naam van SeniorWeb commerciële activiteiten te verrichten.

### **Artikel 3: Opleiding en informatie**

SeniorWeb verwacht dat Ambassadeurs vanuit eigen interesse de digitale ontwikkelingen volgen door het lezen van computertijdschriften, websites, blogs en dergelijke, alsmede de diverse nieuwsbrieven van SeniorWeb en SeniorWeb-tijdschrift Enter.

Daarnaast biedt SeniorWeb Ambassadeurs informatie aan ter bevordering van een goede vervulling van de activiteiten, zoals trainingen en informatiemiddagen. Deze informatie kan ook online worden aangeboden. Wij verwachten van Ambassadeurs dat zij zoveel mogelijk deelnemen aan alle bijeenkomsten die SeniorWeb voor hen organiseert.

### **Artikel 4: Begeleiding**

Begeleiding van Ambassadeurs vindt meestal plaats door medewerkers van het landelijk bureau van SeniorWeb en soms door andere Ambassadeurs.

- Voor Ambassadeurs bij Leercentra zijn dat de medewerkers van het Servicepunt.
- Voor PCHulp-Ambassadeurs zijn dat de teamleider PCHulp en de medewerker PCHulp
- Voor PCHulp aan Huis-Ambassadeurs zijn dat de Ambassadeurs die optreden als regiocoördinator
- Voor de Online ledenactiviteiten is dat de verantwoordelijk projectleider.

De Ambassadeurs richten zich tot bovengenoemde personen voor zaken die te maken hebben met hun activiteiten voor SeniorWeb. Als een Ambassadeur verhinderd is eerder gemaakte afspraken na te komen of afgesproken activiteiten uit te voeren, laat hij dat vooraf aan een contactpersoon weten volgens de gemaakte werkafspraken.

### **Artikel 5: Infrastructuur**

SeniorWeb draagt zorg voor een (technische) infrastructuur die de activiteiten van de Ambassadeur ondersteunt (de 'Ambassade'). De Ambassadeur zal daar gebruik van maken op een manier die de werking ervan niet verstoort of beschadigt, en zal geen eigen programma's of scripts (proberen te) installeren. De Ambassadeur zal zijn gebruikersnaam en wachtwoord geheimhouden en niet met de gebruikersnaam en het wachtwoord van derden inloggen op de Ambassade.

## **Artikel 6: Verzekering**

SeniorWeb heeft voor de Ambassadeurs een collectieve ongevallenverzekering en een WA-verzekering afgesloten die gelden tijdens de activiteiten van de Ambassadeur voor SeniorWeb.

## **Artikel 7: Nadere regelingen**

Afhankelijk van de activiteiten die door de Ambassadeur worden gedaan past SeniorWeb nadere regelingen toe of verstrekt SeniorWeb nadere informatie over de SeniorWeb Leercentra en de Online ledenactiviteiten. De Ambassadeur zal zich hiernaar richten. Voor PCHulp-Ambassadeurs geldt aanvullend op deze Algemene Voorwaarden Ambassadeurs het Addendum Algemene Voorwaarden PCHulp, waarmee zij akkoord gaan bij aanvang van hun activiteiten. Voor beroepskrachten die de functie van Locatie-Ambassadeur van een Leercentrum uitoefenen, geldt aanvullend op deze Algemene Voorwaarden Ambassadeurs het Addendum Algemene Voorwaarden Beroepskrachten, waarmee zij akkoord gaan bij aanvang van hun activiteiten.

## **Artikel 8: Geheimhouding en attitude**

De Ambassadeur kan tijdens de uitoefening van zijn activiteiten inzicht krijgen in bedrijfsgevoelige informatie van of over SeniorWeb en gegevens van collega-vrijwilligers. Ook kunnen bij het uitvoeren van PCHulp (onverhoopt) documenten of informatie van leden worden aangetroffen. De Ambassadeur zal deze gegevens geheimhouden en niet kopiëren.

De Ambassadeur zal geen andere persoonlijke gegevens bijhouden dan voor zijn activiteiten noodzakelijk is. In dit verband is de Ambassadeur op de hoogte van het privacy- en cookiebeleid van SeniorWeb en conformeert hij zich daaraan.

In zijn hoedanigheid als Ambassadeur, zal hij zich richten naar wat in de samenleving in het algemeen als betamelijk wordt beschouwd. Hij zal geen tegenstrijdige belangen dienen, bijvoorbeeld uit naam van SeniorWeb handelen met winst oogmerk.

## **Artikel 9: Auteursrechten en merkenrechten**

Ambassadeurs zullen niet in strijd handelen met de auteursrechten van SeniorWeb of van derden en zullen niet zonder voorafgaande toestemming van SeniorWeb programmatuur, boeken of muziek vermenigvuldigen en dergelijke.

Het aan (Ambassadeurs bij) Leercentra toegekende gebruiksrecht van de beeld- en woordmerken en domeinnamen van SeniorWeb is uitgewerkt in de tussen het Leercentrum en SeniorWeb afgesloten overeenkomst en andere regelingen, zoals in het geval van de Mailgroepen. De Ambassadeur mag de merken en namen niet op andere wijze gebruiken, bewerken, registreren of deponeren. Het gebruiksrecht is bovendien niet-exclusief en niet-overdraagbaar en eindigt bij het einde van de overeenkomst.

## **Artikel 10: Persoonlijke gegevens**

De Ambassadeur houdt zijn persoonlijke gegevens en vermelde vaardigheden op de Ambassade actueel. Hij vult de jaarlijks door SeniorWeb aangeboden Ambassadeursinventarisatie waarheidsgetrouw in.

## **Artikel 11: Klachtenregeling**

De Ambassadeur bespreekt klachten met de betreffende medewerker van het Landelijk Bureau en, indien de klacht niet is opgelost, met de manager dan wel directeur van het Landelijk Bureau. Indien wenselijk kan hiervoor van de [klachtenregeling](#) gebruik gemaakt worden.

## **Artikel 12: Einde van de overeenkomst**

SeniorWeb en de Ambassadeur zijn allebei bevoegd de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een maand waarbinnen aangegane verplichtingen kunnen worden afgerond en informatie kan worden overgedragen. Wanneer er voor één van beide partijen ernstige redenen bestaan om de onderlinge relatie te verbreken, dan kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang worden beëindigd.

## **Addendum Algemene Voorwaarden PCHulp**

*Dit Addendum is van toepassing op PCHulp-Ambassadeurs in aansluiting op de Algemene Voorwaarden Ambassadeurs*

### **Definitie PCHulp**

PCHulp is de computerhulpdienst voor leden van SeniorWeb. Als PCHulp-Ambassadeur helpt u SeniorWeb-leden op weg bij digitale problemen met Windows- of Mac-computer, tablets of smartphones. Via internet, telefonisch, op afstand of aan huis.

### **Voorwaarden PCHulp-Ambassadeurs**

1. U verricht uw activiteiten als PCHulp-Ambassadeurs conform de [Algemene Voorwaarden PCHulp](#) voor SeniorWeb-leden zoals die gedefinieerd zijn op [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl).
2. PCHulp helpt bij computerproblemen. Wij verstaan onder een computerprobleem een storing of fout in de computerapparatuur en/of -programmatuur die bij het lid in gebruik is.
3. PCHulp bij computers die (ook) voor zakelijke doeleinden worden gebruikt, is uitgesloten.
4. PCHulp verzorgt geen les. Leden die graag een cursus willen volgen of meer willen leren over het gebruik van hun computer, tablet of smartphone, kunnen terecht bij een SeniorWeb Leercentrum bij hen in de buurt. Als PCHulp-Ambassadeur geeft u wel uitleg over de door u geboden hulp, en indien relevant ook advies en instructies over hoe het computerprobleem in het vervolg voorkomen kan worden.
5. - PCHulp per Telefoon verricht u tijdens de op de website van SeniorWeb gepubliceerde [openingstijden](#) (elke werkdag van 9.00 tot 12.00 uur).  
- PCHulp via Internet wordt zo snel mogelijk geboden na het indienen van een hulpaanvraag. De oudste vragen beantwoordt u hierbij steeds als eerst.  
- Bij PCHulp aan Huis en PCHulp op Afstand biedt u uw ondersteuning op afspraak. Als PCHulp aan Huis-Ambassadeur maakt u binnen enkele werkdagen na indienen van de hulpvraag een afspraak met het lid. Voor PCHulp op Afstand wordt de afspraak met het lid door PCHulp per Telefoon gemaakt.
6. Soms kan een computerprobleem niet worden opgelost. In dat geval verwijst u het lid door naar een andere vorm van computerhulp of ondersteuning. Hiervoor kunt u gebruik maken van het doorverwijsschema van elke betreffende PCHulp-dienst.

### **Aanvullende voorwaarden PCHulp aan Huis**

1. Als PCHulp aan Huis-Ambassadeur bespreekt u het computerprobleem voorafgaand aan de ondersteuning met het lid. Op grond daarvan geeft u desgevraagd een indicatie van de te verwachten kosten. Voor PCHulp aan Huis rekent u met het lid € 4,50 per uur af met een maximum van € 25,00 per keer. Hierbij komen eventueel reiskosten à € 0,19 per kilometer (auto) en eventueel aantoonbare parkeerkosten, of de kosten van openbaar vervoer, tweede klasse. Bedragen worden door het lid contant met u afgerekend.
2. U toont uw PCHulp-legitimatiepas bij aanvang van een PCHulp aan Huis-bezoek. Ten behoeve van de legitimatiepas zorgt u ervoor dat u een recente, scherpe en goedgelijkende portretfoto van uzelf uploadt bij Mijn gegevens op de [Ambassade](#).
3. PCHulp verricht geen reparaties aan apparatuur. Het is u niet toegestaan om de computerkast te openen en/of apparatuur van leden mee naar huis te nemen. U installeert tevens geen illegale software op apparatuur van leden.

4. Tot PCHulp aan Huis behoort niet:

- a) Reparatie van defecte apparatuur en randapparatuur. Het is u niet toegestaan de computerkast te openen;
- b) Installatie van ADSL-verbindingen met doe-het-zelf-pakketten;
- c) Vervanging en levering van computeronderdelen en nieuwe programmatuur.

De vrijwilliger is zelf verantwoordelijk voor werkzaamheden die hij buiten het bereik van PCHulp verricht en is dus ook zelf aansprakelijk voor schade die daarbij veroorzaakt wordt.

#### **Aanvullende voorwaarden PCHulp per Telefoon / op Afstand**

1. U verricht uw activiteiten als PCHulp per Telefoon en/of op Afstand-Ambassadeur thuis op uw eigen computer. Bij aanvang van uw activiteiten zorgt u ervoor dat uw computer geschikt is voor de belsoftware die SeniorWeb levert. U bent zelf verantwoordelijk indien hier schade bij optreedt.
2. Voor uw activiteiten als PCHulp per Telefoon en/of aan Huis levert het landelijk bureau SeniorWeb uw de benodigde belsoftware en een headset. De headset ontvangt u bij de training die u volgt ter voorbereiding op uw vrijwilligerswerk, en u tekent ter ontvangst ervan. Bij schade aan de headset of beëindiging van uw vrijwilligerswerk retourneert u de headset ongefrankeerd naar SeniorWeb, ter attentie van PCHulp, Antwoordnummer 4001, 3500 VB Utrecht.

Utrecht, juni 2015