

### **Algemene voorwaarden m.b.t. ondersteuning via 0900 service nummer**

Op alle diensten van PC Hulplijn zijn de algemene voorwaarden van toepassing. Hieronder vindt u de overige voorwaarden welke toebehoren bij dienstverlening via het 0900-servicenummer van PC Hulplijn.

#### **Artikel 1 0900-555533 servicenummer**

1.1 Wanneer u belt naar het nummer 0900-555533, dan gaat u accoord met de kosten welke 0,80 eurocent per minuut zijn.

1.2 Indien u belt met een mobiele telefoon, dan kunnen er extra kosten worden gemaakt voor het normale gebruik van uw mobiele telefoon. Informeer hiervoor bij uw telefoonmaatschappij.

1.3 De kosten voor de klant zijn gebaseerd op de tijd die door PC Hulplijn wordt besteed aan het geven van consult en/of het controleren van het betreffende systeem.

1.4 De klant ontvangt geen factuur van PC Hulplijn. De gemaakte kosten zijn terug te vinden in de specificaties van de factuur van desbetreffende telefoonmaatschappij.

1.5 Wel kan PC Hulplijn op verzoek van de klant een overzicht geven van de gebelde tijd en gemaakte kosten. Voorwaarde is dan dat klant belt met nummerherkenning.

#### **Artikel 2 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 PC 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. De gemaakte verbinding is ten allen tijde éénmalig en kan, nadat de sessie is beëindigd, alleen weer door u zelf worden aangevraagd.

2.4 De "hulp op afstand" software die PC Hulplijn gebruikt is van het bedrijf netviewer. Met deze professionele software garandeert PC Hulplijn u, dat de gemaakte verbinding is beveiligd en dat alleen PC Hulplijn meekijkt op uw computer.

2.5 Met de "hulp op afstand" software is het mogelijk om bestanden te verzenden tussen de 2 systemen. Echter deze "hulp op afstand" software is zo ingericht dat er geen enkel bestand kan worden geplaatst of gekopieerd zonder uw expliciete toestemming.

#### **Artikel 3 Gereedschap**

3.1 Onder gereedschap 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 de klant, blijven staan op de computer.

3.2 PC 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 4 Geheimhouding**

4.1 PC Hulplijn houdt een klantenbestand bij waarin elke besproken (zinnvolle) vraag of probleem wordt geregistreerd. Hierdoor leren we de aanwezige apparatuur en software kennen en kunnen met deze informatie, bij een volgend probleem, adequater en efficiënter van dienst zijn.

4.2 De persoonlijk gegevens die worden toegevoegd, kunnen - in overleg met de klant - zijn:

- Naam
- Telefoonnummer(s)
- Adresgegevens
- Emailadres(sen)

4.3 PC Hulplijn respecteert uw privacy. PC Hulplijn zal dan ook nooit zonder uw telefonische of schriftelijke toestemming de noodzakelijkerwijs verkregen informatie gebruiken voor andere doeleinden, dan de dienstverlening door PC Hulplijn zelf.

4.4 Indien PC Hulplijn het noodzakelijk acht dat een vraag of probleem moet worden voorgedragen aan een derde partij, dan zal dit ten alle tijden met uw schriftelijke of telefonische accoord gaan.

#### **Artikel 5 Garantie**

5.1 PC Hulplijn zal zich maximaal inspannen om de vraag te beantwoorden en/of het probleem op te lossen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

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

#### **Artikel 6 Aansprakelijkheid**

6.1 PC Hulplijn is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat PC Hulplijn is uit gegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor PC Hulplijn kenbaar behoorde te zijn.

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

6.3 PC Hulplijn gaat er van uit dat de klant zelf reserve kopieën van media heeft gemaakt, wanneer een probleem wordt voorgelegd. PC Hulplijn kan de klant hierin wel assisteren, echter PC 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 PC Hulplijn of zijn leidinggevende ondergeschikten.

## **Artikel 7 Toepasselijk recht en geschillen**

7.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij PC Hulplijn partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

7.2 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 8 Vindplaats, uitleg en wijziging voorwaarden**

8.1 Deze voorwaarden zijn gedeponneerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Utrecht en staan gepubliceerd op de website van PC Hulplijn.

8.2 PC Hulplijn is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met PC Hulplijn.

8.3 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.