

## **Voorwaarden behorende bij het gebruik van hulp op afstand bij PC Support Assen**

### **Artikel 1: Algemeen**

- 1.1 De navolgende algemene voorwaarden zijn van toepassing op de levering van Hulp op Afstand.
- 1.2 Onder cliënt/hulpvrager wordt verstaan, diegene welke gebruikt maakt van de dienst "hulp op afstand" door PC Support Assen, haar ID code doorgeeft en de kosten betaald middels iDEAL
- 1.3 Hulpvrager hoeft niet per definitie een cliënt te zijn van PC Support Assen.

### **Artikel 2: Kosten**

- 2.1 De kosten voor het gebruik worden vooraf ingekocht middels iDEAL, er zijn meerder keuzes
- 2.2 De kosten worden verrekend door het aantal minuten support af te trekken van de ingekochte minuten.
- 2.3 Korting of restitutie op de geleverde diensten is nimmer mogelijk, overgebleven minuten kunnen een volgende keer aangesproken worden door de cliënt/hulpvrager, dit tegoe wordt de cliënt/hulpvrager ook gemaild.
- 2.4 Het gebruik van een mobiele telefoon kan extra kosten met zich meebrengen, welke voor rekening zijn van cliënt/hulpvrager.
- 2.5 PC Support Assen werkt niet volgens het No Cure No Pay systeem.
- 2.6 Facturen worden niet verzonden, tenzij anders is overeengekomen.

### **Artikel 3: Hulp op Afstand**

- 3.1 PC Support Assen maakt gebruik van het software programma Crossloop.
- 3.2 PC Support Assen garandeert dat de gemaakte verbinding geheel veilig is.
- 3.3 PC Support Assen garandeert dat alleen de cliënt/hulpvrager en een medewerker van PC Support Assen inzicht hebben in het computersysteem van cliënt/ hulpvrager.
- 3.4 Voor het gebruik van de software worden geen extra kosten in rekening gebracht.
- 3.5 Verbinding kan alleen worden gemaakt d.m.v. een ID code, welke alleen voor cliënt/hulpvrager zichtbaar is.

### **Artikel 4: Geheimhoudingsplicht**

- 4.1 PC Support Assen heeft een geheimhoudingsplicht.
- 4.2 Op generlei mag er zonder vooraf gaande toestemming van cliënt/hulpvrager informatie aan derden worden overgedragen.
- 4.3 In de database van PC Support Assen kunnen, zonder voorafgaande toestemming persoonlijke gegevens van cliënt/hulpvrager worden opgenomen.

### **Artikel 5: Toestemming**

- 5.1 Een cliënt/hulpvrager verleent haar toestemming voor het inloggen in het systeem van de cliënt, zodra de ID code, welke zichtbaar is voor cliënt/hulpvrager, aan een medewerker van PC Support Assen is doorgegeven.

### **Artikel 6: Garantie**

- 6.1 Garantie kan alleen worden gegeven indien na controle is gebleken dat een probleem zich voor heeft gedaan, na de hulp op afstand en door toedoen van de medewerker welke de dienst heeft verleend.

### **Artikel 7: Aansprakelijkheid**

- 7.1 PC Support Assen kan niet garanderen dat problemen opgelost kunnen worden via hulp op afstand en kan hiervoor ook nimmer aansprakelijk gesteld worden.
- 7.2 PC Support Assen kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor de vervolgschade na geleverde diensten.
- 7.3 PC Support Assen kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het verloren gaan van data, software en bestanden van cliënt/hulpvrager.
- 7.4 PC Support Assen is nimmer verantwoordelijk voor het wetslagen van het kopiëren van bestanden/data van cliënt/hulpvrager.

Op al onze diensten en levering zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing.