

## **Servicecontract Particulieren Computerhulp Haaksbergen**

### **1. Algemeen**

Een servicecontract is een contract waarin een aantal afspraken worden gemaakt tussen Computerhulp Haaksbergen en haar klanten. In dit service contract worden afspraken vastgelegd met betrekking tot de prijs en de diensten die geleverd worden. Als een afspraak om wat voor reden dan ook niet nagekomen kan worden door Computerhulp Haaksbergen heeft de klant recht op 1 uur extra computerhulp.

### **2. Diensten**

De diensten die Computerhulp Haaksbergen levert hebben betrekking op computers, netwerken, Digitale TV en digitale Telefonie (VOIP). Computerhulp komt bij haar klanten voor hulp bij storingen, advies en training.

### **3. Storingdienst**

Computerhulp Haaksbergen komt aan huis om de storingen te analyseren en te verhelpen.

Na maximaal een half uur analyse wordt de klant geïnformeerd over de mogelijke oorzaak van de problemen. Incidenteel is verder onderzoek noodzakelijk.

Na de analyse wordt de klant geïnformeerd over de te verwachte reparatietijd.

### **4. Benodigde materialen / apparatuur**

Computerhulp Haaksbergen zal in voorkomende gevallen materialen en/of apparatuur voor de klant moeten aanschaffen. De kosten hiervoor worden separaat in rekening gebracht.

### **5. Servicebeurt**

Eenmaal per jaar wordt door Computerhulp Haaksbergen een afspraak gemaakt om een servicebeurt uit te voeren. Hierbij wordt uw netwerk gecontroleerd en de computer intern schoongemaakt, zowel de hardware als de software.

#### **Hardware:**

- Stofzuigen van de computerkast.
- Controle van onderdelen zoals de koelers.

#### **Software:**

- Controle en advies backup systeem.
- Controle op correcte installatie hardware en software.
- Controle op beveiliging van de computer (firewall, virusscanner).
- Controle op virussen en spyware.
- Verwijderen van overtollige bestanden en instellingen.
- Defragmenteren van harde schijf.

De benodigde tijd is sterk afhankelijk van het aantal computers en de 'vervuiling' op uw computer(s).

De uren die Computerhulp Haaksbergen nodig heeft voor de servicebeurt worden verrekend met de in het servicecontract inbegrepen uren.

### **6. Inbegrepen uren hulp**

Binnen het servicecontract zijn 4 uren dienstverlening door Computerhulp Haaksbergen inbegrepen per kalenderjaar. Voor ieder moment van dienstverlening wordt minimaal een ½ uur gerekend en geadmistreerd op het lopende contract.

### **7. Administratie**

Na ieder moment dat Computerhulp Haaksbergen diensten heeft verleend aan haar klanten ontvangt de klant via de E-mail een overzicht van de verbruikte uren op het contract.

### **8. Werktijden**

De reguliere werktijden zijn maandag t/m vrijdag van 08:30 - 17:30 uur.

's Avonds, in het weekend en op feestdagen wordt incidenteel gewerkt tegen een opslag. De opslag wordt als meerkosten in rekening gebracht.

Voor de opslagpercentages, zie onderaan deze servicecontractvoorwaarden.

### **9. Voorrijkosten**

Binnen de gemeente Haaksbergen worden geen voorrijkosten in rekening gebracht. Buiten de gemeente Haaksbergen wordt € 10,00 plus € 0,50 per kilometer in rekening gebracht, te berekenen vanaf postcode 7481 CS.



## Servicecontract Particulieren Computerhulp Haaksbergen

### 10. Tarieven

Voor extra uren dienstverlening (boven de inbegrepen uren) gelden speciale tarieven, die goedkoper zijn dan de reguliere uurtarieven.

### 11. BTW

Alle kosten, prijzen en tarieven binnen dit onderhoudscontract zijn inclusief 19% B.T.W.

### 12. Automatische incasso

De klant geeft door ondertekening van een machtigingsbrief toestemming aan Computerhulp Haaksbergen om de contractkosten maandelijks te incasseren. De incassering geschiedt maandelijks via de bank rond de 25<sup>ste</sup> van de maand.

### 13. Contractduur

Een servicecontract kan op ieder moment worden afgesloten en is geldig tot en met 31 december van het lopende kalenderjaar. Een servicecontract gaat in op moment van aanmelding.

### 14. Verlenging servicecontract

Het servicecontract wordt ieder jaar stilzwijgend verlengd, tenzij het servicecontract minimaal 1 maand voor afloop van het servicecontract schriftelijk of via de E-mail is opgezegd.

### 15. Algemene voorwaarden Computerhulp Haaksbergen

Op dit contract en de dienstverlening die door Computerhulp Haaksbergen wordt geleverd zijn de algemene voorwaarden van FENIT, gedeponereerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003 van toepassing. Deze staan op de website van Computerhulp Haaksbergen of worden u op het eerste verzoek toegezonden via de E-mail.

### Prijzen/tarieven servicecontract

Kosten servicecontract	€ 15,00 per maand
Inbegrepen aantal uren per kalenderjaar	4
Uurtarief extra uren	€ 45,00
Opslag 's avonds en op zaterdag	25 %
Opslag zondag en op feestdagen	50 %