



Algemene bepalingen

1. Op levering van diensten en producten zijn onze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zoals deze gedownload kunnen worden van onze website www.web-pepper.nl.
2. Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van 12 maanden. Na 12 maanden zal de overeenkomst stilzwijgend verlengd worden met 12 maanden. De opdrachtgever kan de overeenkomst opzeggen door 3 maanden voor het verstrijken van de geldigheid een opzegging schriftelijk in te dienen.
3. De genoemde responstijden zijn de reactietijden gedurende kantooruren van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 17:00, feestdagen zijn uitgesloten.
4. De HelpDesk dienstverlening binnen het kader van deze overeenkomst omvat het verlenen van hulp en oplossen van problemen met het (Microsoft) operatingsysteem alsmede Microsoft applicaties zoals Microsoft Office en door Web-Pepper.nl geleverde software toepassingen waarvoor Web-Pepper.nl in het kader van de aanschaf verplicht is service te verlenen. Buiten de dienstverlening valt het oplossen van problemen of beantwoorden van vragen betreffende overige dan hiervoor genoemde software toepassingen.
5. De helpdesk dienstverlening is beschikbaar tijdens kantoor tijden van Web-Pepper.nl: van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur. Speciale arrangementen zijn mogelijk onder bijzondere voorwaarden en tegen meerkosten.
6. Buiten de QuickSupport dienstverlening vallen: de installatie van nieuwe of bestaande applicatie software, het teruglezen (restore) van back-up gegevens, het (her)installeren van Windows. Een deel van voornoemde werkzaamheden kan op afstand uitgevoerd worden tegen het standaardtarief van 50 Euro per uur. De kleinste eenheid waarmee gerekend wordt bedraagt 15 minuten.
7. De dienstverlening is afhankelijk van een goed werkende (internet) verbinding tussen de gemanagde computer en de Web-Pepper.nl server. Indien deze verbinding om welke reden dan ook niet tot stand kan worden gebracht vervalt voor Web-Pepper.nl de verplichting om remote service te verlenen.
8. Web-Pepper.nl kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet kunnen verlenen van haar diensten ten gevolge van een falende verbinding met het internet. Restitutie van abonnementsgelden zal niet plaatsvinden indien Web-Pepper.nl niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het falen van de internet verbinding.
9. Werkstations kunnen worden opgenomen in het onderhoud indien ze voorzien zijn van een operating systeem van Microsoft: Windows 98, ME, 2000, XP (Home en Pro) alsmede Windows Vista.
10. Servers kunnen worden opgenomen in het onderhoud indien ze voorzien zijn van Windows 2000/2003 Server operating systeem. Met speciale goedkeuring kan mogelijk een uitzondering gemaakt worden voor Windows NT Server.
11. Computers zullen zonder setup-kosten opgenomen worden in het onderhoud zolang deze computers vrij zijn van hardware & software defecten, virussen en andere toepassingen die het normaal functioneren van de computer negatief kunnen beïnvloeden. Indien vastgesteld wordt, tijdens de installatie van de EMS software, dat de computer onstabiel of besmet is dan zal de opdrachtgever hierover geïnformeerd worden. Materiaal en tijd noodzakelijk om reparatie uit te voeren waardoor opname in het QuickSupport programma mogelijk wordt zal op nacalculatie basis doorbelast worden.
12. Betaling van de abonnementskosten dient vooruit te geschieden. Abonnementen worden per kalendermaand vooraf berekend.
13. Ingangsdatum van een abonnement is de 1e dag van de lopende maand waarin het abonnement wordt afgesloten.

Datum: 01-01-2008 Wijzigingen voorbehouden

Web Pepper.nl

Wijsthoek 416 5403 RH Uden (N.Br) Tel: 06 24489884 Fax: 0413 280436 info@webpepper.nl