

# Algemene voorwaarden support

De voorwaarden voor Support (de 'Voorwaarden') is aangegaan door en tussen G-company B.V., gevestigd op Laapersveld 27 te Hilversum ('g-company') en de partij die akkoord gaat met de hier vermelde voorwaarden (de 'Klant'). Indien u akkoord gaat namens uw werkgever of een andere partij, belooft en garandeert u dat: (i) u beschikt over alle benodigde rechten om uw werkgever of de toepasselijke partij aan deze voorwaarden te binden, (ii) u deze Voorwaarden heeft gelezen en begrepen en (iii) u akkoord gaat met deze Voorwaarden namens de partij die u vertegenwoordigt.

## 1. Beschrijving van de dienstverlening

Klant wil graag gebruik maken van Support voor hun IT-beheer. Buiten het regulier Support is er vaak ook behoefte om ad-hoc incidenten opgelost te krijgen. Medewerkers van Klant kunnen ons bellen of mailen met technische maar ook functionele vragen. Vaak kunnen we op afstand ondersteuning verlenen, maar soms is ondersteuning op locatie noodzakelijk.

## 2. Begripsomschrijving

In deze Voorwaarden wordt verstaan onder:

Support: alle medewerkers van Klant kunnen met vragen contact opnemen met g-company.

## 3. Voorwerp van de Voorwaarden

In het kader van deze Voorwaarden zullen de volgende werkzaamheden worden uitgevoerd: 'Support bij of ten behoeve van Klant'.

Over de plaats van de uitvoering van de werkzaamheden van Support worden mondelinge afspraken gemaakt tussen Klant en g-company.

## 4. Beschrijving serviceverlening

g-company kan voor Klant op de hierna omschreven manier invulling geven aan het Support.

Alle medewerkers van Klant kunnen met vragen en problemen (calls) tijdens kantooruren (werkdagen 9:00-17:00 uur, officiële feestdagen uitgezonderd) terecht bij g-company. Het is mogelijk hiervoor gebruik te maken van e-mail ([support@g.company](mailto:support@g.company)) of telefoon (+31-30 71 10 940 / +32-92 98 20 45).

Medewerkers van g-company houden documentatie van modificaties bij. Deze documentatie is toegankelijk voor en eigendom van Klant.

g-company streeft er altijd naar om zo snel als mogelijk te reageren. De maximale tijd die - na aanmelding - mag verstrijken voordat we een probleem oppakken, bedraagt 2 uur binnen kantooortijd.

Calls die meer dan acht uur werk vergen vallen buiten deze Voorwaarden en kunnen we - naar keuze van Klant - projectmatig afhandelen.

g-company gebruikt eigen systemen voor registratie van versies, calls, verrichtte werkzaamheden, financiële rapportage, probleemrapporten en wijzigingsaanvragen.

## 5. Tarieven en facturering

Alle genoemde kosten en tarieven zijn in Euro's en exclusief BTW. Aan het begin van de maand worden de gemaakte kosten van de vorige maand gefactureerd.

Reiskosten worden niet in rekening gebracht. Reistijd wordt alleen berekend als de on-site werkzaamheden minder dan 4 uur bedragen.

De tarieven zijn vanaf het moment van aangaan van de overeenkomst van kracht. g-company beziet jaarlijks de gehanteerde tarieven. In geval van aanpassingen van de tarieven worden deze voor 1 december van dat jaar meegedeeld aan Klant.

Aan het einde van iedere maand worden de tot dan toe verrichtte werkzaamheden gefactureerd.

## 6. Wijziging van en aanvulling op de Voorwaarden

g-company heeft het recht om de Voorwaarden aan te passen en zal in dat geval de Klant hierover informeren.