

Artikel 1 – Algemeen

1. Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op ondersteuning door MT Support ten behoeve van de klant die op afstand wordt uitgevoerd via een of meer kanalen, bijvoorbeeld telefonisch, per e-mail, door inbellen / inloggen, enzovoort, hierna te noemen 'Ondersteuning op afstand';
2. De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van MT Support gelden ook voor Ondersteuning op afstand;
3. Op alle diensten van MT Support is Nederlands Recht van toepassing;

Artikel 2 – Tarieven en facturatie

4. Ondersteuning op afstand wordt steeds na uitvoering gefactureerd volgens het geldende tarief en dient binnen 8 dagen te worden betaald, tenzij andere afspraken worden gemaakt;
5. Het genoemde tarief is afgestemd op niet meer dan 15 minuten per ondersteuningsverzoek. Mocht dit onvoldoende zijn om het verzoek te behandelen, dan wordt aangeraden een consultant in te schakelen die op locatie passende ondersteuning kan bieden;
6. Ondersteuning op afstand is gratis binnen een periode van 30 dagen na het laatste betaalde bezoek van tenminste 3,5 aaneengesloten uren. Deze service is echter geen vanzelfsprekend recht en niet onbepaald: wanneer Ondersteuning op afstand naar het oordeel van MT Support onevenredig veel tijd in beslag neemt, dan zal deze tijd alsnog tegen het geldende tarief voor consultancy in rekening worden gebracht. MT Support zal de klant hiervan tijdig op de hoogte stellen;

Artikel 3 – Toepasbaarheid

7. Deze service is vooral bedoeld voor vragen over de implementatie en inrichting van Exact Software en is niet bedoeld als vervanging van het onderhoudscontract dat u bij Exact Software B.V. kunt afsluiten. Iedere gebruiker van Exact Software wordt dan ook dringend aangeraden (alsnog) zo'n contract af te sluiten. Ondersteuning op afstand door MT Support dient slechts als aanvulling hierop;
8. Ondersteuning op afstand is uitdrukkelijk niet bedoeld voor ontwikkeling van nieuwe zaken, zoals lay-outs, rapportagemodellen of proceduredocumenten. Deze activiteiten zullen steeds volgens het geldende tarief voor consultancy worden gefactureerd, ongeacht de locatie waar deze activiteiten zijn of worden uitgevoerd;

Artikel 4 – Beschikbaarheid

9. Ondersteuning op afstand is een aanvullende service en niet de belangrijkste bezigheid van MT Support. De consultant is dan ook niet altijd bereikbaar voor Ondersteuning op afstand. MT Support is nimmer verplicht een consultant beschikbaar te stellen voor Ondersteuning op afstand in welke vorm dan ook, indien daarover niet uitdrukkelijk vooraf individuele afspraken zijn gemaakt;
10. MT Support behoudt zich het recht voor Ondersteuning op afstand zonder opgaaf van redenen te weigeren.

Artikel 5 – Garantie, aansprakelijkheid

11. Er is geen garantie vooraf dat een afdoende oplossing kan worden geboden voor het betrokken vraagstuk. Ook een ondersteuningsactiviteit die niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, zal in rekening worden gebracht, tenzij al direct vooraf (in geval van telefonisch contact: aan het begin van het gesprek) met zekerheid kan worden vastgesteld dat met Ondersteuning op afstand geen oplossing kan worden geboden;
12. MT Support neemt geen verantwoordelijkheid en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor welke vorm van schade dan ook die direct of indirect het gevolg zou kunnen zijn van de door MT Support geboden Ondersteuning op afstand. De gebruiker van de software wordt geacht ten allen tijde de juistheid en toepasbaarheid van de door MT Support geboden adviezen uitputtend te toetsen in geschikte testbestanden;