Remote Support Service Voorwaarden

1. Definities
In deze Remote Support Service Voorwaarden wordt verstaan onder:

SMT: **SMT Netherlands BV**, een besloten vennootschap naar Nederlands recht, met zetel te Dukaat 1 8305 BC, Emmeloord, Netherlands, en met ondernemingsnummer 63606860, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Jorik Kuiken, hierna ("**SMT**")
Klant: de wederpartij van SMT.

2. Omschrijving van de Remote Support dienst
De Remote Support dienst van SMT ("Dienst") laat de Klant toe contact op te nemen via telefoon of videobellen met een ervaren expert van SMT voor het stellen van technische vragen over een Volvo Construction Equipment machine van de Klant. SMT zal de Klant vervolgens naar beste vermogen verder helpen door op afstand technische ondersteuning en advies te bieden, zo nodig na het raadplegen van extra technische informatie of na intern overleg.

3. Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de Dienst
De Dienst is doordeweeks bereikbaar van 7:30 tot 16:30 uur. Klant begrijpt dat dit geen absolute garantie inhoudt en erkent dat zijn oproep mogelijk in de wacht wordt geplaatst wanneer de Dienst op dat moment overbevraagd is. De Dienst is op volgende manieren te bereiken 0527 768 102.

4. Vergoeding en betalingswijze van de Dienst
De vergoeding voor het gebruik van de Dienst wordt per begonnen kwartier berekend, aan het op het moment van het gebruik van de Dienst geldende uurtarief van een SMT-expert. Deze dienst kost 50 EUR opstartkosten en 29 EUR/kwartier. De minimumvergoeding per oproep bedraagt één kwartier. Er zijn geen abonnementskosten verschuldigd en gedurende de eerste maand na lancering van deze service zullen geen opstartkosten in rekening worden gebracht. Wanneer Klant gebruik gemaakt heeft van de Dienst, zal hij de maand volgend op dat gebruik een factuur ontvangen die hij dient te betalen binnen 30 dagen na factuurdatum. SMT houdt zich het recht voor om het verlenen van de Dienst op te schorten in het geval van niet betaling van verschuldigde facturen.

5. Verantwoordelijkheden van de partijen
SMT zal de Dienst naar beste vermogen op een tijdige en professionele wijze aanbieden en uitvoeren.
Beide partijen erkennen het belang van een efficiënte communicatie voor het verlenen van de Dienst. Klant zal daarom de nodige identificatiegegevens van de betreffende machine bij de hand hebben bij de eerste contactname en de Dienst enkel gebruiken voor het verkrijgen van technische ondersteuning en advies op afstand (en bijvoorbeeld niet voor het inplannen van een onderhoud – een dergelijk verzoek zal niet ingepland kunnen worden, maar zal wel gefactureerd worden). Klant erkent dat SMT enkel de verplichting heeft om naar beste vermogen een advies uit te brengen op basis van de door de klant gegeven informatie, en zal bijgevolg trachten om zo accuraat en volledig mogelijke informatie te verschaffen aan SMT.
Klant erkent tot slot dat Dienst bestaat in het op afstand technische ondersteuning en advies te bieden aan Klant, waarbij duidelijk is dat de ondersteuning en/of het advies niet steeds onmiddellijk gegeven zal kunnen worden, en/of mogelijk zal bestaan in het voorstellen van een technische interventie of het aankopen van wisselstukken (hetgeen apart gefactureerd zal worden). Klant is zelf verantwoordelijk voor het al dan niet opvolgen van het gegeven advies, alsook voor de uitvoering ervan voor zover dit niet door een SMT monteur gebeurt.

6. Persoonsgegevens
Klant garandeert gerechtigd te zijn om persoonsgegevens aan SMT te verstrekken. SMT verwerkt deze gegevens als verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend vanaf ontvangst, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) en voor doeleinden zoals uitvoering van de overeenkomst, wettelijke verplichtingen of gerechtvaardigde belangen (inclusief promoties mits toestemming). Betrokkenen behouden het recht hun rechten uit te oefenen via het privacy statement van SMT (zoals dat van tijd tot tijd op de website van SMT zal worden gepubliceerd).

7. Duur en beëindiging van de Diensten
De Diensten zullen worden geleverd voor onbepaalde duur tot één van de partijen de overeenkomst opzegt per e-mail en mits het geven van een opzegtermijn van 2 weken.

8. Aansprakelijkheid en aansprakelijkheidsbeperking
SMT is enkel aansprakelijk voor haar grove fout en nalatigheid of opzet bij het verstrekken van het advies, en niet in het geval van lichte fout. In ieder geval wordt iedere aansprakelijkheid voor indirecte schade uitgesloten, en is haar aansprakelijkheid voor directe schade beperkt tot maximaal 10.000 EUR.

9. Toepasselijk recht en bevoegde rechter
Deze overeenkomst is onderworpen aan Nederlands recht en enkel de bevoegde rechter van de maatschappelijke zetel van SMT is bevoegd om kennis te nemen van een voorkomend geschil.