

1. **De Klant verbindt zich ertoe om alle ter beschikking gestelde en gehuurde apparatuur te behandelen als een goede huisvader.**
2. **Algemene bepalingen**
 - 2.1 EGEO is steeds bereikbaar per e-mail. Behoudens overmacht ontvangt de klant uiterlijk antwoord op de werkdag volgend op de dag waarop de vraag door EGEO ontvangen is;
 - 2.2 EGEO is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9u tot 12u en van 13u tot 17u, behoudens overmacht of een vooraf aangekondigde beperkte bereikbaarheid;
 - 2.3 EGEO verbindt zich ertoe zo efficiënt mogelijk te werk te gaan. Indien mogelijk biedt EGEO hulp van op afstand, bv. door telefonische begeleiding, per e-mail, door schermovername of via een beveiligde verbinding met het lokale netwerk van de Klant). Indien hulp van op afstand niet mogelijk is, wordt een interventie ter plaatse ingepland.
 - 2.4 Onder voorbehoud van voldoende beschikbaarheid van personeel, en enkel omwille van dringende redenen, kan uitzonderlijk ook noodhulp verleend worden buiten de kantooruren. Deze werkuren worden aangerekend aan dubbel uurtarief met een minimum van 30 EUR ex. BTW, behoudens wanneer de Klant intekende op de optie "IT-ondersteuning" (zie paragraaf 3.2).
 - 2.5 EGEO maakt bij aanvang van het AnyCare-contract een inventaris op van de computers en printers die gedekt worden door het vervangbeleid (zie paragraaf 4), hierna genoemd "Inventaris". De Inventaris kan ten allen tijde worden aangepast mits akkoord van EGEO. De toestellen worden geregistreerd aan de hand van hun MAC-adress of indien dit technisch niet mogelijk is aan de hand van een op het toestel vermelde unieke productcode of omschrijving.
3. **Dienstverlening**
 - 3.1 EGEO voorziet technische ondersteuning voor zowel uw netwerk, hardware als software. Nazicht of herstel van hardware is op specifieke vraag van de Klant ook mogelijk voor toestellen die niet voorkomen op de Inventaris. De werkuren worden aangerekend aan het geldende uurtarief of afgetrokken van het budget aan uren waar de klant over beschikt, zie paragraaf 3.2. Verplaatsingskosten worden steeds aangerekend op basis van het geldende tarief per kilometer. Het uurtarief en kilometer tarief kunnen worden nagekeken op www.egeo.be/algemenevoorwaarden.
 - 3.2 Indien de Klant opteert voor de optie "IT-ondersteuning" beschikt de klant over een bepaald aantal werkuren aan kortingstarief, verder genoemd "Supporturen". Dit budget aan werkuren kan aangewend worden voor technische ondersteuning zoals hierboven vermeld, advies, alsook voor aanpassingen aan telefonie, website of wachtkamerschermpresentatie, op voorwaarde dat deze diensten door EGEO geleverd worden. Bij ondersteuning of interventies uitgevoerd buiten de normale kantooruren is dubbel uurtarief van toepassing. Het minimumbedrag van 30 EUR ex. BTW is echter niet van toepassing voor Klanten met de optie IT-ondersteuning.
 - 3.3 Bij de optie "Snel herstel voor OneDrive of Google Drive" voorziet EGEO automatisch lokale backups van cloudbestanden met het oog op snel herstel bij dataverlies. De backupfrequentie en dataretentie zijn afhankelijk van de beschikbare schijfruimte op de NAS.
 - 3.4 Bij de optie "Snel herstel voor desktop/laptop" voorziet EGEO automatische lokale backups van het vermelde aantal toestellen op de factuur. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat zijn werkstation op regelmatige basis verbonden is met het netwerk waarop de NAS zich bevindt en dat zijn computer niet uitgeschakeld wordt zodat periodiek backups kunnen genomen worden. De tijdstippen waarop backups genomen worden kunnen opgevraagd worden bij EGEO. De backupfrequentie en dataretentie zijn afhankelijk van de beschikbare schijfruimte op de NAS. EGEO kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het falen van backups naar aanleiding van stroomuitval, uitschakeling van de NAS door de Klant of het bereiken van de maximale opslagcapaciteit.
 - 3.5 Bij de optie "Cloud backup voor NAS" voorziet EGEO via een beveiligde verbinding automatische backups naar de cloud van geselecteerde data op de NAS. De frequentie en dataretentie zijn afhankelijk van de snelheid van de lokale internetverbinding en de hoeveelheid data die dient te worden opgeslagen. Tegen meerprijs kan meer cloudopslag voorzien worden. EGEO kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het falen van backups naar aanleiding van internetonderbrekingen, stroomuitval, uitschakeling van de NAS door de Klant of het bereiken van de maximale opslagcapaciteit.
 - 3.6 Bij de optie "Vervangtoestel voor desktop/laptop" en "Vervangtoestel voor netwerkprinter" kan EGEO indien gewenst een vervangtoestel voorzien voor een defecte desktop, laptop of netwerkprinter. Zie paragraaf 4 voor de voorwaarden.
 - 3.7 Supporturen die niet opgebruikt werden binnen de gedefinieerde periode kunnen niet overgedragen worden naar een nieuwe periode. Supporturen kunnen niet worden aangewend voor nieuwe hardware of software-installaties. Werkuren worden afgetrokken van het budget met een minimum van 5 min per begonnen tijdsregistratie. Bij overschrijding van het budget binnen de periode van 12 maanden, worden deze bijkomende uren aangerekend aan uurtarief. We bieden aan AnyCare-klanten wel de mogelijkheid een voordelig urenpakket bijkomend aan te schaffen. Dit pakket is wél overdraagbaar naar een nieuwe contractuele periode zolang de extra uren niet opgebruikt zijn en blijft geldig zolang het abonnement actief is.
 - 3.8 Bij gegevensverlies, bv. door een hardwaredefect, een virus, brand of diefstal, zal EGEO trachten deze gegevens te herstellen aan de hand van de meest recente bruikbare backups. EGEO kan echter geen garantie bieden op een volledig herstel en recuperatie van de verloren data indien er geen bruikbare backup voorhanden is die deze data bevat. Op vraag van de Klant kan bijkomend eventueel een professionele firma worden ingeschakeld voor datarecuperatie. Hiervoor zal EGEO in dat geval een offerte opvragen bij haar vaste leveranciers.
4. **Levering van een tijdelijk vervangtoestel**
 - 4.1 EGEO kan op vraag van de Klant een vervangtoestel voorzien voor een defecte desktop pc, laptop of netwerkprinter in zoverre het toestel voorkomt op de Inventaris en het defect wordt vastgesteld door EGEO. Behoudens overmacht tracht EGEO op werkdagen steeds binnen de 24u na de melding van een defect door de klant een vervangtoestel te leveren. Voor printers die uitsluitend via USB werken kan EGEO geen ondersteuning of vervangtoestel voorzien.
 - 4.2 De termijn voor het behouden van een vervangtoestel is maximaal 10 opeenvolgende werkdagen en maximaal 20 werkdagen per jaar. Een vervangtoestel kan wel voor een langere periode gehuurd worden tegen meerprijs indien noodzakelijk.
 - 4.3 De levering van vervangtoestellen is afhankelijk van de beschikbaarheid van reservetoestellen bij EGEO. In elk geval worden per klant maximaal twee vervangtoestellen gelijktijdig ter beschikking gesteld, behoudens anders schriftelijk overeengekomen.
 - 4.4 Indien het defecte toestel niet ter plaatse kan worden hersteld, zal EGEO een vervangtoestel voorzien. Voor een bestaande desktop of laptop die deel uitmaakt van de inventaris en die defect raakt, voorziet EGEO (op werkdagen) binnen de 24u een desktop computer ter vervanging.
5. **Garantievoorwaarden**
 - 5.1 Hardware door EGEO geleverd:
 - Fabrieksgarantie of garantieduur vermeld in de offerte van toepassing bij defect door normaal gebruik. Opgelet: valschade, waterschade en schade door ander oneigenlijk gebruik kan aanleiding geven tot nietigheid van de garantie.
 - EGEO voorziet in de herstelprocedure
 - 5.2 Hardware geleverd door een andere leverancier:
 - Garantie volgens de geldende voorwaarden van deze leverancier
 - Indien herstel door EGEO niet mogelijk is en het toestel nog onder de garantie van de leverancier valt, is de Klant verantwoordelijk voor de communicatie met zijn leverancier of de fabrikant en de verdere opvolging.
6. **Hulp van op afstand**

Om vlot geholpen te kunnen worden, dient de Klant EGEO mogelijk toegang te verschaffen tot zijn werkstation. Hiervoor dient software voor schermovername geïnstalleerd te worden.

Meest recente update: 1/1/2022