

1. ALGEMENE REPAIR & SUPPORT VOORWAARDEN

- 1.1 Deze voorwaarden geven weer hoe Reverse IT dienstverlening uitvoert op de overeengekomen hardware en/of software producten.
- 1.2 Factu(u)r(en) dienen binnen de gestelde betalingstermijn te worden voldaan.
- 1.3 De klant gaat akkoord dat Reverse IT niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor speciale, uitzonderlijke, indirecte gevolgschade.
- 1.4 De klant dient zelf verantwoordelijkheid te dragen voor een nauwkeurige klachtoomschrijving bij het melden van de storingen.
- 1.5 De klant is verantwoordelijk voor het degelijk verpakken van en het naar het door Reverse IT opgegeven adres te versturen van de defecte hardware, waarvan de serienummer(s) vooraf zijn aangemeld.
- 1.6 Reverse IT kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor afwijkende levertijden, schade en/of prijsafwijkingen veroorzaakt door derden.
- 1.7 Reverse IT is niet verantwoordelijk voor de werking van software aanwezig op hardware producten, mits anders schriftelijk is overeengekomen.
- 1.8 Voor locaties buiten Nederland, gelden afwijkende tarieven.

2. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 2.1 Reverse IT gaat akkoord met de voorwaarde spoedig te reageren en hanteren in geval van defecten/storingen.
- 2.2 Reverse IT zal de afgesproken diensten in een best effort uitvoeren.
- 2.3 Storingen worden tijdens kantooruren in behandeling genomen, mits anders vermeld.

3. ONDERDELEN

- 3.1 Alle door Reverse IT vervangen onderdelen zijn nieuw, als nieuw of getest als zijnde werkend.
- 3.2 Reverse IT behoudt het recht onderdelen te vervangen voor compatible opvolgers van het originele onderdeel, met behoud van gelijkwaardige functionaliteit.
- 3.3 Reverse IT biedt garantie op vervangen onderdelen uit een door Reverse IT uitgevoerde reparatie. Defecten aan onderdelen niet gerelateerd aan deze reparatie zullen volgens normale wijze worden behandeld.

4. PERIODIEK ONDERHOUD

- 4.1 Als er sprake is van een onderhoudsbeurt op locatie, zal deze een duur hebben van maximaal 2 uur en dient de klant ervoor te zorgen dat de apparatuur vrij/beschikbaar is ten tijde van de vooraf geplande onderhoudsbeurt.
- 4.2 Voor het plannen van de onderhoudsbeurt wordt aan het eind van de contractperiode contact opgenomen met de in het contract vastgelegde contactpersoon.
- 4.3 Tijdens de onderhoudsbeurt worden de in het contract omschreven onderdelen vervangen.
- 4.4 Eventuele reparaties en/of onderdelen die tijdens de onderhoudsbeurt en/of HealthCheck nodig blijken worden separaat doorbelast, tenzij in het support contract anders is overeengekomen.

5. TIJDSDUUR

- 5.1 De gemiddelde doorlooptijd per repair/onderhoud bedraagt 5-10 werkdagen, mits anders vermeld.
- 5.2 De gemiddelde response tijd op support aanvragen bedraagt 1-2 werkdagen, mits anders vermeld.

6. GARANTIE

- 6.1 Er wordt garantie gegeven tot 30 dagen na reparatie, d.w.z. de storing dient binnen 30 dagen na reparatie te worden gemeld.
- 6.2 De hardware wordt na reparatie voorzien van een warranty void sticker. Deze dient bij retour ontvangst nog verzegeld te zijn. Bij het verbreken van de garantie zegel of warranty void sticker, vervalt verdere support en/of garantie.

7. AANVULLENDE STRIPPENKAART VOORWAARDEN

- 7.1 De strippenkaart is actief vanaf de datum dat deze akkoord wordt bevonden en heeft een geldigheidsduur van 3 jaar.
- 7.2 De diensten zijn enkel van toepassing op de hardware en/of software waarvan de serie/ typenummers bij Reverse IT zijn geregistreerd.
- 7.3 Er wordt één strip per vervanging of reparatie gebruikt, niet per te repareren device. Reverse IT heeft het recht reparaties te weigeren en kan hiervoor uiteraard vervanging aanbieden.
- 7.4 Reverse IT ontvangt afgeschreven devices om deze te recyclen.

8. AANVULLENDE CONTRACT VOORWAARDEN

- 8.1 Dit contract is actief vanaf de ingangsdatum van de overeengekomen contractperiode en blijft tot stand binnen de aangegeven contractduur.
- 8.2 De klant mag het contract beëindigen binnen de afgesproken contractduur. Er is geen terugvordering van de contractwaarde mogelijk. Het contract blijft tot einde contractduur actief.
- 8.3 De in het contract vermelde hardware en/of software dient vooraf aan de ingangsdatum in goed werkende staat te verkeren. Reverse IT mag onder de voorwaarde van een HealthCheck bepalen of de hardware en/of software in aanmerking komt voor het contract.
- 8.4 Reverse IT behoudt het recht bepaalde hardware en/of software uit te sluiten van het contract.
- 8.5 Niet repareerbare hardware en/of software mag door Reverse IT vervangen worden door een (refurbished) identiek of compatible product met overeenkomende specificaties.
- 8.6 Hardware en/of software die door misbruik (als waterschade, cosmetische schade of schade veroorzaakt door een externe bron) in storing verkeren mogen door Reverse IT worden uitgesloten van het contract.
- 8.7 Reverse IT ontvangt onherstelbare devices ter recycling.
- 8.8 Reverse IT is niet verantwoordelijk voor de werking van de software aanwezig op de hardware producten, mits anders vermeld in het contract.
- 8.9 Reverse IT behoudt het recht software (instellingen) te herstellen. Softwarematige storingen worden niet gedekt binnen contract.
- 8.10 De diensten vermeld in het contract zijn enkel van toepassing op de hardware en/of software waarvan de serienummer(s) bij Reverse IT zijn geregistreerd.
- 8.11 Producten buiten de dekking van het contract zijn verbruiksgoederen en accessoires als batterijen, accu's, papier, printlinten, inktcartridges, stylussen, printheads, laders, fusers, straps, beschermhoezen, etc., tenzij anders opgenomen in het contract.
- 8.12 Cosmetische schade als krassen, deuken, scheuren en andere fysieke beschadigingen vallen buiten de ondersteuning van diensten in het contract, mits anders is afgesproken.
- 8.13 Een device kan worden uitgesloten van contract bij gebruik van accessoires & onderdelen die niet compatible zijn met het betreffende type device.