



## IT Pro Home contractvoorwaarden- Uitgave 2021

Algemene contractvoorwaarden IT Pro Home:

### 1. Contract

1.1 Een service contract is een contract waarin een aantal afspraken worden gemaakt tussen IT Pro Home en haar klanten. De gemaakte afspraken van dit service contract hebben betrekking op de prijsstelling en diensten welke worden geleverd.

1.2 Een service contract bij IT Pro Home bestaat uit een combinatie van diensten. De diensten vallen allemaal onder hetzelfde abonnement en bestaat uit de volgende diensten.

- Bellen voor gratis support
- Hulp op afstand (remote support)
- Gratis virusscanner
- Eén keer per jaar gratis opschonen t.w.v. € 80,00

1.3 Alle bovengenoemde diensten mogen uitsluitend op één en hetzelfde apparaat worden gebruikt. De unieke identificatie van dit apparaat wordt na ingebruikname opgenomen in de administratie van IT Pro Home. Het is mogelijk om de diensten voort te zetten op een ander apparaat. Hiervoor dient een verzoek te worden ingediend bij IT Pro Home. Aan de omzetting van de diensten op een ander apparaat zijn administratiekosten verbonden.

1.4 Een service contract heeft een geldigheidsduur van één jaar, en wordt steeds stilzwijgend verlengd met één jaar, tenzij het abonnement 1 maand voor het einde van de abonnementsperiode is opgezegd. IT Pro Home behoudt zich de mogelijkheid voor een aanvraag zonder opgave van reden te weigeren. Er bestaat nimmer recht op restitutie van reeds betaalde abonnementskosten.

1.5 Het IT Pro Home contract gaat in op het moment dat de klant het contract heeft ondertekend, echter zal IT Pro Home het contract pas activeren, nadat het volledig verschuldigde contractbedrag door IT Pro Home contract is ontvangen.

### 2. Bereikbaarheid

IT Pro Home is geopend op werkdagen van 9:00 tot 18:00 uur. Dus niet op zaterdag, zondag en feestdagen. Ook kan er op de site melding gemaakt worden van additionele dagen waarop om bijzondere reden niet gewerkt wordt.

### 3. Minimumvereiste apparatuur

Voor een IT Pro Home contract gelden minimumeisen voor de pc: Software: Windows 10 Nederlands of Engels of hoger. Als een pc niet aan de minimumeisen voldoet kunnen wij u mogelijk een voorstel doen voor een upgrade. Dit d.m.v. een passende offerte.

### 4. Introductie

Als u besluit een IT Pro Home contract af te sluiten, wordt het apparaat overgenomen op afstand voor het installeren van de IT Pro Home virusscanner of kunt u uw apparaat naar IT Pro brengen voor installatie. Hiervoor dient u echter eerst een afspraak te maken met IT Pro.

### 5 Beschrijving diensten:

De eerder vermelde diensten die binnen het abonnement van IT Pro Home vallen worden hieronder verder toegelicht

#### 5.1 Telefonisch support

Telefonisch support houdt in dat u telefonisch contact opneemt met IT Pro Home zodra er zich een probleem voordoet met uw, in het contract, opgenomen computerapparatuur.

5.1.1 Wanneer u belt naar het nummer van IT Pro Home belt u tegen lokaal tarief. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden

5.1.2. Bij overmatig gebruik van telefonisch support behoudt IT Pro Home het recht voor de dienst op te zeggen of beperken.

5.1.3. Wanneer een afspraak tot bezoek, hulp op afstand of telefonische hulp, door IT Pro Home om welke reden dan ook niet kan worden nagekomen, behoudt IT Pro Home zich het recht voor, om in overleg met u, de klant, een nieuwe afspraak vast te stellen.

5.1.4. Onder telefonisch support wordt verstaan technische ondersteuning. Gebruikersvragen vallen niet onder het IT Pro Home contract.

#### 5.2 Hulp op afstand

Hulp op afstand houdt in dat, indien het probleem met uw computerapparatuur niet telefonisch opgelost kan worden, IT Pro Home op afstand uw computerapparatuur kan overnemen nadat u via onze website [www.itprohome.nl](http://www.itprohome.nl) de daarvoor bestemde tool heeft aangeklikt op aanwijzing van onze medewerkers.

5.2.1. Door in te stemmen met het gebruik van deze software geeft u IT Pro Home toestemming om mee te kijken op uw beeldscherm en, indien door u gewenst, de controle van uw computer over te nemen

5.2.2. De verbinding kan alleen met uw expliciete toestemming worden gemaakt. De gemaakte verbinding is te allen tijde éénmalig en kan, nadat de sessie beëindigd is, alleen weer door u zelf worden aangevraagd.

5.2.3. De "hulp op afstand"- software die IT Pro Home gebruikt, is van het bedrijf ISL Online. Met deze professionele software garandeert IT Pro Home u, dat de gemaakte verbinding is beveiligd en dat alleen IT Pro Home meekijkt op uw computerapparatuur.

5.2.4. Met de 'hulp op afstand'- software is het mogelijk om bestanden te verzenden tussen uw systeem en het systeem van IT Pro Home. Echter is deze software zo ingericht dat er geen enkel bestand kan worden geplaatst, verwijderd, of gekopieerd zonder uw expliciete toestemming.

#### 5.3. Virusscanner

Wanneer u een IT Pro Home contract afsluit, wordt u door IT Pro Home voorzien van een virusscanner. Deze wordt door IT Pro Home geïnstalleerd en weer verwijderd op het moment dat het contract beëindigd wordt.

5.3.1 IT Pro Home maakt gebruik van de antivirussoftware van Bitdefender.

5.3.2. Voor het gebruik van Bitdefender producten geldt primair de gebruiksovereenkomst van Bitdefender.

5.3.3. IT Pro Home is niet aansprakelijk voor eventuele schade, voortvloeiend uit het falen of staken van de diensten zoals die door Bitdefender worden geboden.

#### 5.4 Gratis opschoning (één keer per jaar)

Eén maal per kalenderjaar kunt u computerapparatuur, welke is opgenomen in het contract, brengen voor een gratis opschoning.

5.4.1 Onder opschoning wordt verstaan:

- Windows Update
- Extra controle op Malware en virussen
- Opruimen van tijdelijke onnodige bestanden en cookies
- Schijfopruiming

#### 6. Reparatie

Onder reparatie verstaat IT Pro Home het oplossen van problemen van uw computerapparatuur, welke zijn opgenomen in het IT Pro Home contract, of de noodzaak van vervanging of vervanging van onderdelen van uw computerapparatuur.

6.1 Indien reparatie noodzakelijk, komt u uw computerapparatuur zelf brengen (na telefonisch overleg). Als uw computerapparatuur dusdanig gecrasht is dat deze niet meer te repareren valt of dat de kosten van een dergelijk reparatie te hoog uitvallen, kunnen hier extra kosten aan verbonden zitten.

#### 7. Onsite service en reparatie

Een onsite service of reparatie houdt in dat u contact met ons opneemt zodra er zich een probleem voordoet met uw PC of andere apparaten onder het IT Pro Home contract. Volgens de in het IT Pro Home contract opgenomen voorwaarden wordt er een afspraak met u gemaakt om het probleem bij u aan huis te verhelpen. Wij zullen aan u geen extra voorrijkosten in rekening brengen, echter vallen de kosten voor werkzaamheden onsite niet binnen het IT Pro Home contract.

#### 8. Herinstallatie

Indien de problemen met uw computerapparatuur dusdanig zijn dat er overgegaan dient te worden tot herinstallatie van het besturingssysteem kunnen daar extra kosten aan verbonden zijn.



## 9. Kosten

9.1 IT Pro Home kost u op jaarbasis (kalenderjaar) € 144,- (€ 12,- per maand).

9.2 Voor extra computerapparatuur onder het IT Pro Home contract betaalt u per apparaat op jaarbasis (kalenderjaar) € 30,- (€ 2,50 per maand) boven op het bestaande IT Pro Home contract.

9.3 Administratiekosten € 19,95 eenmalig

9.4 Onsite werkzaamheden € 65,00 per uur.

## 10. Betaalwijze

10.1 De betaling van het IT Pro Home contract geschiedt per bank, telkens één jaar vooruit.

10.2. Indien de factuur op een bedrijfsnaam moet komen dient u contact op te nemen met IT Pro om aangesloten te worden op de zakelijke dienstverlening.

10.3 De kosten van reparaties dienen direct contant of per pin aan IT Pro te worden betaald. U dient er zorg voor te dragen dat u dit gepast kunt afrekenen.

## 11. Uitvoering

11.1 IT Pro Home zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Wij zullen ons hiervoor inspannen maar geeft geen garantie met betrekking tot het resultaat.

11.2 Werkzaamheden en service worden alleen uitgevoerd op apparatuur welke aangesloten zijn bij het IT Pro Home contract..

11.3 De service en werkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van IT Pro. Indien de uitvoering bij de klant plaats vindt dan worden de werkzaamheden uitgevoerd op locatie, welke bij het aangaan van het lidmaatschap door de klant is opgegeven.

11.4 Bij het aantreffen van onrechtmatigheden bij opdrachtgever zal IT Pro Home melding maken bij de daarvoor geldende instanties.

## 12. Reparatietijd

De reparatietijd is de tijd die IT Pro Home redelijkerwijs nodig heeft om een reparatie te verrichten. IT Pro Home is niet aansprakelijk voor verlenging van de reparatietijd, als gevolg van leveringsproblemen van haar leveranciers, aangezien IT Pro Home hier geen invloed op kan uitoefenen

## 13. Klachten

Klachten over de geleverde diensten dienen door de opdrachtgever zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 48 uur na voltooiing van de opdracht per brief, e-mail, telefonisch of online te worden gemeld aan IT Pro Home.

## 14 Aansprakelijkheid

14.1. De gebruiker is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor veiligstellen van haar bestanden en IT Pro Home aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in deze.

14.2. IT Pro Home kan op geen enkele manier toegang krijgen tot de data geplaatst op het account.

14.3. IT Pro Home is in geen enkel geval verantwoordelijk voor verlies van data of de hierdoor ondervonden schade. IT Pro Home streeft ernaar de data zo veilig mogelijk op te slaan, maar absolute zekerheid en garantie kan IT Pro Home niet geven.

14.4. Het hebben van niet legale software is uw eigen risico, en zal door IT Pro Home op geen enkele wijze ondersteund worden.

14.5 IT Pro Home is uitgesloten van aansprakelijkheid bij storingen ontstaan door virus infectie of andere software- en hardware storingen.

14.6 IT Pro Home kan uitsluitend aansprakelijk gehouden worden voor directe schade.

14.7 IT Pro Home is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen alle vormen van gevolgschade en het verlies van data.

14.8 Producten of programma's welke niet meer ondersteund worden door hun ontwikkelaars, zullen ook door IT Pro Home niet ondersteund worden.

## 15. Overmacht

Geen van de partijen is verantwoordelijk of aansprakelijk voor een vertraging of een tekortkoming van de opdracht die het gevolg is van overmacht.

## 16. Vindplaats, uitleg en wijziging voorwaarden

Deze voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van IT Pro Home. Een kopie zal op verzoek per mail worden verzonden

Januari 2021

IT Pro Home is een handelsnaam van IT Pro BV, gevestigd aan de Berg 41 te Nuenen.