

## **Technische ondersteuning gebruiksvoorwaarden per 1 Januari 2023**

De helpdesk ondersteunt bedrijven bij de meest uiteenlopende voertuigtechnische uitdagingen. Om onze servicegraad op een goed niveau te houden, wordt er een Fair Use Policy gehanteerd. Met deze policy menen we iedere klant een goede kwaliteit en service te bieden. Het beleid zorgt dat elke klant op een gelijkwaardige wijze gebruik kan maken van onze diensten en resulteert uiteindelijk in een betere bereikbaarheid en servicegraad voor al onze klanten.

1.

De monteur, of de betreffende persoon die de helpdesk benadert, heeft gedegen kennis van voertuig technische systemen en componenten. De medewerkers van de helpdesk gaan ervan uit dat de aanvrager bekend is met de basisbegrippen en toegepaste technieken in de voertuigtechniek. Wanneer de helpdesk medewerker tot de conclusie komt dat het kennisniveau en/of de beschikbare middelen van de aanvrager niet toereikend zijn behoudt de helpdeskmedewerker het recht om te vragen naar de hoogst opgeleide binnen de organisatie en/of door te verwijzen naar een diagnose specialist of GMTO zelf voor praktische ondersteuning.

2.

De medewerker van de helpdesk heeft een adviserende en begeleidende rol betreffende reparatie en diagnose van voertuigen. De helpdesk neemt geen verantwoordelijkheid voor de gegeven adviezen en de daarop uitgevoerde acties en reparaties. Aan het advies van de helpdeskmedewerkers kunnen geen rechten worden ontleend. GMTO is niet aansprakelijk voor eventuele gevolgschade die is ontstaan door de adviezen die zijn uitgebracht.

3.

Ondersteuning kan alleen geboden worden wanneer duidelijk is welk voertuig het betreft. Op het moment van contact opnemen moeten de volgende gegevens beschikbaar zijn: merk, type, uitvoering, kenteken én chassisnummer. Zijn deze gegevens niet bekend, dan behoudt de helpdeskmedewerker het recht de aanvraag af te wijzen tot het moment dat deze informatie wel beschikbaar is.

4.

Om tot een juiste diagnose of oplossing te komen dient de medewerker van de helpdesk alles te kunnen uitsluiten. De gegeven instructies moeten hierbij worden opgevolgd. De helpdeskmedewerker behoudt het recht de aanvraag af te wijzen tot het moment dat deze instructies wel zijn uitgevoerd.

5.

Op het moment dat er contact wordt gezocht met de helpdesk wordt verwacht dat de aanvrager vooronderzoek heeft verricht. Vooronderzoek betekent dat de aanvrager het probleem eerst zelf heeft proberen op te lossen en hierdoor dus ook beschikt over voldoende probleem informatie. Medewerkers van de helpdesk kunnen alleen helpen wanneer het probleem duidelijk is.

6.

Bij ondersteuning van specifieke software of mobiele applicaties moet deze passen bij de gebruikte hardware en dienen de laatst beschikbare updates te zijn uitgevoerd. Ligt de oorzaak van een niet goed werkende applicatie aan een probleem met de gekozen hardware, dan kan de helpdesk slechts een adviserende rol aannemen.

7.

De aanvrager moet over de kennis en vaardigheden beschikken om eenvoudige werkzaamheden zelfstandig, zonder handleiding, uit te voeren. De beoordeling of werkzaamheden eenvoudig zijn wordt altijd door de helpdeskmedewerker gedaan. Aanvragen voor in- en uitbouwhandleidingen voor eenvoudige werkzaamheden kunnen worden geweigerd.

8.

Onderhoudsinformatie zoals Flat-rate tijden en onderhoudsschema's behoren niet tot de informatie die door de helpdesk wordt verstrekt.

9.

Voordat aanvragen voor elektrische schema's in behandeling worden genomen dient de aanvrager het op te lossen probleem verkend te hebben (zie artikel 5) en door te geven bij zijn aanvraag.

10.

Recht op ondersteuning en advies kan alleen van kracht zijn wanneer er een getekende overeenkomst is tussen GMTO en de organisatie waar de aanvrager werkzaam is en dat aan alle financiële verplichtingen is voldaan.

11.

Technische ondersteuning abonnementen zijn geldig per vestiging. Wanneer één bedrijf met twee vestigingen op beide vestigingen ondersteuning wenst dient deze per vestiging een abonnement af te sluiten.

12.

Het raadplegen van de helpdesk kan onbeperkt, zolang er geen sprake is van extreem gebruik of misbruik. Wanneer de helpdesk misbruik of extreem gebruik vermoedt wordt hierover contact gezocht met de klant of zijn betreffende vertegenwoordiger. GMTO behoudt het recht om een toeslag in rekening te brengen en/of haar diensten op te schorten of te beëindigen.

13.

De duur van het technische ondersteuning abonnement is 12 maanden met stilzwijgende verlenging van steeds 12 maanden. Opzegging van het abonnement dient minimaal 2 maanden voor afloop van de abonnementsperiode schriftelijk te geschieden.

14.

De openingstijden zijn op werkdagen van 08:30 tot 12:00 en van 13:00 tot 16:45.