

Technische ondersteuning gebruiksvoorwaarden per 1 januari 2025

Deze voorwaarden zijn aanvullend op de algemene voorwaarden, deze zijn te vinden op onze website.

De helpdesk ondersteunt bedrijven bij de meest uiteenlopende voertuig technische uitdagingen. Om onze servicegraad op een goed niveau te houden, worden er technische ondersteuning gebruiksvoorwaarden gehanteerd. Met deze voorwaarden 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 een ticket aanmaakt via de online solution toolbox van de helpdesk, 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 hoogstopgeleide 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.

Technische ondersteuning kan uitsluitend aangevraagd worden via de online solution toolbox. Hier moeten alle voertuig gegevens vooraf worden ingevoerd samen met storingsinformatie zoals uitgeschreven in artikel 6 van deze voorwaarden. Telefonisch aanmelden van een storing is niet mogelijk, wel kan de helpdesk telefonisch contact opnemen met de aanmelder nadat het ticket online is aangemaakt.

4.

De helpdesk biedt alleen ondersteuning op in Europa geleverde voertuigen, die gebouwd zijn ná 1 januari 2000.

5.

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.

6.

Bij het aanmaken van een ticket in de online solution toolbox 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.

7.

Bij ondersteuning van specifieke software of mobiele applicaties moet deze passen bij de gebruikte hardware en dienen de laatste 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.

8.

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.

9.

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

10.

Voordat aanvragen voor elektrische schema's in behandeling worden genomen dient de aanvrager het op te lossen probleem verkend te hebben (zie artikel 6) en door te geven bij zijn aanvraag.

11.

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.

12.

Technische ondersteuning abonnementen zijn geldig per vestiging. Technische ondersteuning geldt alléén voor het personeel dat werkzaam is bij betreffende vestiging, en geldt niet voor extern ingehuurd personeel. Wanneer één bedrijf met twee vestigingen op beide vestigingen ondersteuning wenst dient deze per vestiging een abonnement af te sluiten.

13.

Het raadplegen van de helpdesk kan onbepaald, zolang er geen sprake is van extreem gebruik of misbruik. Wanneer de helpdesk misbruik of extreem gebruik vermoed 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.

14.

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.

15.

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

16.

Het aanbieden van een probleemvoertuig bij de GMTO werkplaats kan uitsluitend op afspraak. Vervoer is voor rekening van de aanbieder, rechtstreeks contact door de eigenaar van het voertuig met GMTO is niet toegestaan.

17.

GMTO behoudt zich het recht voor een voertuig te weigeren voor praktische ondersteuning.

18.

GMTO voert slechts de diagnose uit, reparatie/aanpassing van het voertuig dient de aanbieder zelf uit te voeren. Reparaties uitgevoerd door GMTO uitsluitend in overleg.

19.

GMTO ontvangt van de aanbieder alle relevante informatie van het probleemvoertuig en een overzicht van eerdere diagnoses en reparaties.