

Serviceaftale

evercall

1. Aftalens omfang

Denne serviceaftale giver kunden adgang til udvidet support og fordelagtige vilkår for serviceydelser leveret af evercall.

Aftalen omfatter følgende ydelser:

- Fri telefonsupport
- Fri mailsupport
- Fri fjernsupport
- Onsite service (service på kundens adresse) til reduceret pris

2. Telefonsupport, mailsupport og fjernsupport

Kunden har ubegrænset adgang til:

- Telefonsupport i evercalls åbningstid
- Support via e-mail
- Fjernsupport (remote assistance) i evercalls åbningstid

Support ydes i det omfang, det er nødvendigt for løsning af kundens henvendelser, under forudsætning af almindelig og rimelig anvendelse.

3. Onsite service (fremmøde)

Ved behov for fysisk fremmøde hos kunden gælder følgende:

- Onsite service udføres til **50 % af gældende timepris**
- Kørsel afregnes efter statens gældende takster
- Transporttid kan medregnes som arbejdstid

Kunden informeres om dette forud for besøget.

4. Pris

Aftalen koster:

200 kr. pr. måned ekskl. moms

Beløbet faktureres løbende bagud.

5. Opsigelse

Aftalen kan opsiges af kunden med virkning til udgangen af en måned.

6. Misbrug af aftalen

Aftalen forudsætter almindelig og rimelig brug.

Såfremt aftalen vurderes misbrugt, herunder ved:

- Gentagne selvforskyldte fejl
- Uforholdsmæssigt stort forbrug af support
- Brug af support til opgaver, der ligger uden for aftalens formål

forbeholder evercall sig retten til at opsiges aftalen med virkning fra udgangen af en måned.

7. Øvrige vilkår

- Ydelser uden for aftalens omfang afregnes efter gældende timepris
- Alle priser er ekskl. moms
- evercall forbeholder sig retten til at justere vilkårene med passende varsel

8. Ikrafttræden

Aftalen træder i kraft ved kundens accept og løber, indtil den opsiges.

d. dd.mm.åååå

Kundenavn

evercall

For kunden

For evercall
