

# Support Internet Unlimited

Afname van support bij Internet Unlimited op online producten en diensten.



internet**unlimited**

Internet Unlimited is onderdeel  
van Byelex Multimedia Products B.V.

Argon 1  
4751XC Oud Gastel  
[t] 0165 33 22 44 | [f] 0165 33 22 49  
[w] [www.internetunlimited.nl](http://www.internetunlimited.nl)

1 April 2011

## Support Credits

Met Support Credits bent u verzekerd van een vast tegoed aan support uren ten behoeve van uw product of dienst voor een vaste prijs. U neemt 12 uur aan supportwerkzaamheden af voor het vaste bedrag van €900 zijn deze uren te besteden gedurende de looptijd van één jaar. De afhandeling van de support activiteiten doen we via ons call registratiesysteem. Meer over de afhandeling van support activiteiten leest u in de brochure *Over Internet Unlimited*.

Support Credits zijn bedoeld voor directe ondersteuning bij het gebruik van uw product of dienst en voor het corrigeren of repareren van kleine tekortkomingen. Wanneer er op uw verzoek wijzigingen plaatsvinden die uw Support Credits overschrijden, dan wordt dit uitgevoerd onder een nadere overeenkomst, welke eerst aan u wordt aangeboden. Deze nadere overeenkomst geldt als een offerte waarop u goedkeuring dient te verlenen voor wij de activiteiten in kunnen gaan plannen. Dit geldt ook wanneer het urgente zaken betreft. Zie ook *Internet Unlimited Algemene Voorwaarden*.

### Wat kunt u Support Credits voor gebruiken?

Onder support wordt verstaan:

- Uitleg en ondersteuning bij het gebruik van uw product of dienst.
- Advies over mogelijkheden, aanpassingen en tekortkomingen van uw product of dienst, inclusief koppelingen met andere systemen.
- Onderzoek op problemen, bugs, foutmeldingen e.d. om te achterhalen wat er aan de hand is.
- Oplossen van problemen en bugs.
- Implementeren van kleine wijzigingen op uw verzoek.

Onder support valt niet:

- Oplossingen van problemen en bugs die langer duren dan 12 uur en/of uw Support Credits (€900) overschrijden.
- Onderhoud van uw product of dienst (Dit is afgedekt middels het hosting en service model. Zie *Internet Unlimited Algemene Voorwaarden*).
- Het implementeren van structurele wijzigingen of wijzigingen die onder een nadere overeenkomst dienen te worden overeengekomen. Dit kunnen ook wijzigingen zijn die korter duren dan 12 uur en/of uw Support Credits, dit zijn zogenaamde change requests (RFC's)

## Support Credits

Uur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	€ 77	€ 77	€ 77	€ 77	€ 77	€ 77	€ 77	€ 77	€ 77	€ 77	€ 77	€ 77
Prijs												€900

## Voorwaarden

- De Support Credits worden in zijn geheel afgenomen
- De Support Credits worden bij afname direct volledig in rekening gebracht (€900).
- Activiteiten worden uitgevoerd door een Web Designer, Web Developer of een Web Engineer
- Activiteiten worden voor zover mogelijk opgepakt binnen de tijdsduur zoals met u overeengekomen onder het service contract (*Zie Internet Unlimited Algemene Voorwaarden*).
- Communicatie geschiedt per e-mail en/of ons call registratiesysteem. Er wordt geen projectmanagement ingezet (anders dan bij werkzaamheden onder nadere overeenkomst).
- Tijd die aan support activiteiten wordt besteed, houden wij per kwartier bij. Na besteding van vier kwartieren verminderen wij het tegoed met één uur. Over deze tijdsduur doen wij geen rapportage en leggen wij geen verantwoording af.

## Time Bank

De timebank is een kortingsstaffel op een vaste afname van uren. Wanneer u behoefte heeft aan een vast aantal uren van één van onze specialisten, dan bieden wij een voordelig tarief aan. Bij afname voor langere duur, wordt het tarief voor u voordeliger. Vooral bij de behoefte aan intensievere support is de Time Bank een goed alternatief.

### Wat kunt u de Time Bank voor gebruiken?

De timebank is bedoeld voor:

- Uitleg en ondersteuning bij het gebruik van uw product of dienst, trainingen
- Advies over mogelijkheden, aanpassingen en tekortkomingen van uw product of dienst, inclusief koppelingen met andere systemen, consultancy
- Implementeren van kleine en middelgrote wijzigingen op uw verzoek.

De timebank is **niet** bedoeld voor:

- Oplossingen van problemen en bugs die langer duren dan waar u volgens de afgesproken Time Bank recht op heeft.
- Onderhoud van uw product of dienst (Dit is afgedekt middels het hosting en service model. Zie *Internet Unlimited Algemene Voorwaarden*).
- Het implementeren van structurele wijzigingen of wijzigingen die onder een nadere overeenkomst dienen te worden overeengekomen.

### Time Bank Project Manager Webdevelopment

Maanden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	€ 102,50	€ 94,30	€ 93,28	€ 92,25	€ 91,23	€ 90,20	€ 89,18	€ 88,15	€ 87,13	€ 86,10	€ 85,08	€ 84,05
Korting uurtarief		8%	9%	10%	11%	12%	13%	14%	15%	16%	17%	18%

### Time Bank Web engineering, development & design

Maanden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	€ 77,00	€ 73,15	€ 72,38	€ 71,61	€ 70,84	€ 70,07	€ 69,30	€ 68,53	€ 67,76	€ 66,99	€ 66,22	€ 65,45
Korting uurtarief		8%	9%	10%	11%	12%	13%	14%	15%	16%	17%	18%

### Voorwaarden

- Minimale afname van 10 uur
- De uren worden bij afname vooraf per twee maanden in rekening gebracht.
- Activiteiten worden voor zover mogelijk opgepakt binnen de tijdsduur zoals met u overeengekomen onder het service contract (Zie *Internet Unlimited Algemene Voorwaarden*).
- Bij een afname van meer dan 10 uur per maand aan web engineering, development of design, wordt 25% van het aantal uren gereserveerd voor project management.
- Extra uren worden belast volgens maand 1 tarief per maand
- Opzegtermijn 1 maand

