



GEEN DRADEN MEER.nl



Beschrijving van de Geen Draden Meer WiFi Installatie Support(hierna te noemen “WiFi Installatie Support”)

De *WiFi Installatie Support* van Geen Draden Meer combineert snelle respons en oplossing met geavanceerde technische assistentie, zodat de klant wordt voorzien van één aanspreekpunt voor persoonlijke ondersteuning. Mocht er zich een storing in uw WiFi Installatie voordoen, dan kan na uitvoering van de onderstaande ondersteuningsprocedures, zoals het telefonisch vaststellen van het probleem, gedurende de serviceperiode* met het Geen Draden Meer *Support-team* een defecte WiFi Installatie worden gerepareerd. Deze service geldt alleen voor klanten met een *WiFi Installatie Support*-contract. Een exemplaar van deze voorwaarden is kosteloos verkrijgbaar bij Geen Draden Meer.

** Zie de factuur voor de duur van de service. Na deze periode worden er voor de service kosten in rekening gebracht. Een Business Support-contract van Geen Draden Meer, kent een minimale looptijd van 1 jaar en wordt ieder jaar stilzwijgend verlengd met 1 jaar. De overeenkomst kan schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.*

Algemene kenmerken van onze WiFi Installatie Support

Vanuit Geen Draden Meer wordt bij cliënten het belang van het afsluiten van een *WiFi Installatie Support*-contract sterk benadrukt. Dit is omdat een *WiFi Installatie Support*-contract te zien valt als een verzekeringspolis: men betaalt premie en mag op afgesproken dekking rekenen wanneer dit nodig is. Tijdens reguliere kantooruren, van maandag tot en met vrijdag, van 09.00 uur – 17.00 uur, onze speciale telefonische technische ondersteuning met gekwalificeerde technici – Geen Draden Meer biedt telefonische ondersteuning met een speciaal *Support-team* om u te helpen bij het oplossen van problemen met uw hardware.

Gedetailleerde omschrijvingen van onderhoud binnen het ‘WiFi Installatie Support’

- Correctief onderhoud: het opsporen en herstellen van storingen of fouten in de WiFi Installatie, nadat deze door cliënt zijn gemeld.
- Pro-actief onderhoud: het door middel van datatransmissie controleren of zich in de WiFi Installatie storingen of fouten voordoen.
- Preventief onderhoud: het in stand houden van de WiFi Installatie door het periodiek inspecteren, reinigen of afstellen van de apparatuur.

Elk jaar zal er op locatie een "healthcheck" plaatsvinden. Een "health check" is gratis bij het aangaan van een servicecontract. Wanneer de gecontroleerde WiFi-installatie in orde is zal de klant op de hoogte gesteld worden van eventuele noodzakelijke wijzigingen/aanpassingen. Proactief beheer van uw WiFi-installatie.



GEEN DRADEN MEER.nl

Gedetailleerde omschrijvingen van onderhoud binnen het 'WiFi Installatie Support'

Omschrijving activiteiten	Basic
Preventief en correctief onderhoud op locatie 1 x keer per jaar	✓
Preventief en correctie onderhoud op afstand	✓
Beheer-op-afstand voor elk WiFi Installatie	✓
Ondersteuning per telefoon en e-mail	✓
Geen reiskosten in rekening gebracht	✓
Jaarlijks overleg over de visie en de te volgen strategieën	✓
Op locatie binnen 3 werkdagen	✓
Prioriteit bij calamiteiten	✓
Vervangend Wireless Access Point of Secured VPN Router	✓

De gemelde storing heeft dan voor Geen Draden Meer de volgende eigenschappen

- Geen Draden Meer is inspanningsverplicht ten aanzien van de gemelde storing
- Geen Draden Meer heeft in deze rekening te houden met responstijden
- Geen Draden Meer zal gegarandeerd een techneut inschakelen
- Geen Draden Meer zal de gemelde storing gegarandeerd "afhandelen"

Een cliënt zonder *WiFi Installatie Support*-contract heeft geen gegarandeerde responstijd. Na het melden van een storing in uw Wifi installatie (alleen tijdens kantooruren) zal voor een afspraak met een Geen Draden Meer support engineer een datum en tijd worden vastgesteld.

Speciale telefonische technische ondersteuning met gekwalificeerde technici

Als er problemen zijn met uw WiFi Installatie, neemt u contact op met onze afdeling ondersteuning. Via de telefonische ondersteuning kunnen wij op een snelle en efficiënte manier vaststellen wat het probleem met uw WiFi Installatie is en dat probleem zo snel mogelijk oplossen. De telefonische service-en ondersteuning is tijdens reguliere kantooruren beschikbaar. De leden van het *Support-team* zijn gekwalificeerde technici.

De speciale *Support*-ondersteuningslijn kan worden bereikt vanaf de datum op de factuur van het *WiFi Installatie Supportcontract* en voor de duur die op de factuur staat vermeld. Na deze periode is de standaard technische ondersteuning van Geen Draden Meer beschikbaar.



GEEN DRADEN MEER.nl

De vereiste stap om uw probleem op te lossen

Geen Draden Meer repareert het defecte WiFi Installatie als is vastgesteld dat het probleem niet telefonisch kan worden opgelost via de procedures voor het oplossen van problemen, die later worden uiteengezet, en een medewerker van Geen Draden Meer heeft vastgesteld dat het probleem alleen door de reparatieservice kan worden opgelost. Hiervan wordt alleen afgeweken als een klant aan de technici van *Support* heeft kenbaar gemaakt dat er speciale omstandigheden zijn.

De gegevens die u bij de hand moet hebben als u Geen Draden Meer gaat bellen

De klant dient de volgende informatie bij de hand te hebben alvorens contact op te nemen:

- De modelnaam en het modelnummer van alle gebruikte randapparatuur.
- De foutmelding, wanneer deze optreedt en welke stappen zijn genomen om het probleem op te lossen.

Elk WiFi Installatie dat door Geen Draden Meer wordt geleverd, is volgens specifieke eisen samengesteld. Om de diagnose te kunnen stellen moet degene die de technische ondersteuning opbelt, toegang hebben tot het defecte WiFi Installatie.

Problemen oplossen – vaststellen van de storing

Onze technici van het *WiFi Installatie Support*-team zijn getraind om zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Hiervoor heeft de technicus de hulp van de klant nodig om de fout te kunnen vaststellen en het probleem te kunnen oplossen. Aan de hand van de diagnose kan de *WiFi Installatie Support*-technicus vaststellen welk onderdeel van het WiFi Installatie defect is en in dat geval zorgen voor een vervangend onderdeel.

Hardware defecten kunnen bijvoorbeeld worden vastgesteld door:

- Specifieke diagnosetests voor het gemelde probleem uit te voeren.
- De netwerkinterfacekaart die in de fabriek is geïnstalleerd (ook draadloze kaarten), te testen met het diagnoseprogramma van de fabrikant en door de verbinding met een andere pc te testen (ping).
- Realtime en online interactie met een *WiFi Installatie Support*-technicus.
- Directe samenwerking tussen engineers, tussen Geen Draden Meer en de klant, voor ingewikkelder kwesties.

De *Support-technicus* zal u de juiste instructies geven om verder te gaan.



GEEN DRADEN MEER.nl

Uitsluitingen

De *WiFi Installatie Support* van Geen Draden Meer voor het stellen van foutdiagnosen en de reparatieservice omvatten **niet** het volgende:

- Beantwoorden van vragen over het algemene gebruik en de bediening van de WiFi Installatie na de eerste 30 dagen na aflevering.
- Configuratie, installatie en validatie die niet door Geen Draden Meer zijn geleverd.
- Alle geleverde hardware en randapparatuur die niet van Geen Draden Meer is, de installatie ervan en de compatibiliteit met hardware van Geen Draden Meer. De fabrikanten van deze producten zorgen voor de noodzakelijke ondersteuning.
- Niet-kritische fouten die binnen de door de industrie gespecificeerde fouttoleranties vallen, zoals een nieuwe WiFi-installatie of installaties die in de nabije omgeving geactiveerd is of worden die signaalverlaging veroorzaken.
- Reparatie van de WiFi Installatie die verder gaan dan het installeren volgens de standaardfabrieksinstellingen van de geleverde apparatuur van Geen Draden Meer.

Taken en verantwoordelijkheden

Verantwoordelijkheden van het team: Als Geen Draden Meer een probleem vaststelt met een WiFi Installatie, neemt *Support* contact op met de leverancier en wordt u voorzien van details over het incident. Geen Draden Meer volgt de oplossingsprocedure en verkrijgt van de leverancier de status en voorgenomen actiepunten, totdat het probleem is verholpen. Een probleem kan worden opgelost en/of afgesloten door in stappen naar een (tijdelijke) oplossing toe te werken, de configuratie te wijzigen en een bugrapport te escaleren. Geen Draden Meer is niet verantwoordelijk als een andere leverancier een bepaald probleem van een klant niet kan oplossen.

Realtime en online ondersteuning met VPN

In bepaalde gevallen kan de klant ervoor kiezen om de effectiviteit van traditionele telefonische ondersteuning te verbeteren door een technicus van Geen Draden Meer *Support* realtime en on line met hem te laten communiceren. Via de Secured VPN Routers van DrayTek over een VPN(Virtual Private Networking) verbinding kan de technicus direct een sessie starten, zodat hij een diagnose kan stellen en problemen kan oplossen met deze tools.



GEEN DRADEN MEER.nl

Uitsluitingen van schade

Naast de items genoemd in de standaardbepalingen en verkoopvoorwaarden van Geen Draden Meer dekt Geen Draden Meer-service geen schade die is veroorzaakt door:

- Gebruik van onderdelen of software die niet zijn geleverd door Geen Draden Meer.
- Verplaatsing of transport.
- Serviceverlening die niet is toegestaan door Geen Draden Meer.
- Gebruik dat niet in overeenstemming is met de instructies bij het product.
- Verkeerde keuze van voltage op het WiFi Installatie.
- Onredelijk of buitensporig gebruik.
- Schade als gevolg van ongelukken.
- Opzettelijke schade.
- Omgevingsomstandigheden.
- Force majeure, brand, overstromingen, gewelddadigheden of andere soortgelijke gebeurtenissen.

Facturering

- De vergoeding wordt bij aanvang van het *WiFi Installatie Support*-contract en vervolgens per jaar vooraf deugdelijk gespecificeerd aan Cliënt gefactureerd.
- De vergoeding van de kosten van werkzaamheden, welke niet behoren tot de verplichtingen voor Geen Draden Meer, zoals in artikel 'uitsluitingen' zijn aangegeven, na daartoe strekkende opdracht van Cliënt tegen de dan geldende prijzen en/of tarieven aan Geen Draden Meer te voldoen. Deze kosten worden daarna achteraf deugdelijk gespecificeerd aan Cliënt gefactureerd.
- Door Geen Draden Meer ten behoeve van uitvoering van het beheer en/of onderhoud, en na daartoe strekkende opdracht van Cliënt, gemaakte reis- en verblijfkosten buiten Nederland worden achteraf tegen kostprijs aan Cliënt doorberekend.

Verplichtingen van klanten

Om Geen Draden Meer in staat te stellen de verplichtingen ten aanzien van de ondersteuning na te komen, moet de klant:

- Geen Draden Meer volledige, veilige en rechtstreekse toegang verschaffen tot het product (of de producten)
- Indien mogelijk een persoon die voldoende technische kennis van het WiFi Installatie heeft, aanwezig laten zijn als het probleem wordt verholpen en actief mee te denken over het oplossen van het probleem.
- Ervoor zorgen dat het WiFi Installatie zich bevindt in een makkelijk toegankelijke locatie met voldoende ruimte die voldoet aan de gezondheids- en veiligheidsvoorschriften.
- Faciliteiten op het gebied van telecommunicatie die redelijkerwijs nodig zijn bij het uitvoeren van de verplichtingen van Geen Draden Meer en van andere test-, diagnostische en herstelwerkzaamheden, op kosten van de klant ter beschikking stellen aan Geen Draden Meer.
- Geen Draden Meer op de hoogte brengen als systemen zijn verplaatst/verhuisd.
- Voldoen aan alle vragen die Geen Draden Meer in alle redelijkheid kan stellen om de service zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren.



GEEN DRADEN MEER.nl

Overige bepalingen

- Onze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op onze overeengekomen *WiFi Installatie Support*-contracten. Bij eventuele onderlinge tegenspraak prevaleren de bepalingen van een *WiFi Installatie Support*-contract. Cliënt verklaart door ondertekening van een *WiFi Installatie Support*-contract beschrijving genoegzaam bekend te zijn met de inhoud van de Algemene Leveringsvoorwaarden.
- Geen Draden Meer is gerechtigd éénmaal per kalenderjaar na schriftelijke kennisgeving uurtarieven en periodieke vergoedingen, zoals onderhoudsvergoedingen, aan te passen. Tenzij anders is overeengekomen, zal een verhoging echter niet méér bedragen dan het wijzigingspercentage van het indexcijfer van de CBS.
- De serviceovereenkomst wordt aangegaan voor ten minste 12 maanden en wordt elk jaar automatisch verlengd, tenzij 3 maanden voor beëindiging van de 12 maandelijkse periode schriftelijk wordt opgezegd door de opdrachtgever.

Deze servicebeschrijving valt onder en is een aanvulling op de bepalingen en voorwaarden van elke toepasselijke, vervangende en ondertekende overeenkomst tussen de klant en Geen Draden Meer. Als een dergelijke overeenkomst niet bestaat, gelden de standaardbepalingen en -voorwaarden van Geen Draden Meer voor verkoop en service (inclusief en zonder beperking de beperking en uitsluiting van aansprakelijkheid voor Geen Draden Meer zoals hierin is vermeld). Geen Draden Meer behoudt zich het recht voor om zonder enige kennisgeving of verplichting daartoe verbeteringen of wijzigingen aan te brengen in dit document alsmede aan de hierin beschreven producten en services.

De standaardbepalingen en -voorwaarden van Geen Draden Meer staan op www.geendradenmeer.nl

Het © copyright op dit document berust bij Geen Draden Meer Alle rechten voorbehouden. Het copyright berust bij Geen Draden Meer Niets uit deze leveringsvoorwaarden mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke andere wijze dan ook en evenmin in een geautomatiseerd gegevensbestand worden opgeslagen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Geen Draden Meer.