

Service Level Agreement Internet (+ Bellen) (1/2)

Beschikbaarheid van de dienst Internet en Internet+Bellen

SLA model Plus

- 99,6 %
- Openingstijden Klantenservice werkdagen 09:00 – 17:00 uur, aanmelding telefonisch.
- Maximale responsetijd, 4 uur waarbinnen een aanvang wordt gemaakt met de oplossing. Gebruiker is gehouden een verzoek tot medewerking te honoreren.

SLA model Extra

- 99,9 %
- Openingstijden Klantenservice 7 dagen per week 09:00 – 22:00 uur, aanmelding telefonisch
- Maximale responsetijd, 2 uur, waarbinnen een aanvang wordt gemaakt met de oplossing. Gebruiker is gehouden een verzoek tot medewerking te honoreren.

Feestdagen

Op officiële feestdagen is Bezorgsupport, met uitzondering van SLA Model Extra, tijdens kantoortijden niet bereikbaar.

Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

- Nieuwjaarsdag
- 1e en 2e Paasdag
- Hemelvaartsdag
- Koningsdag
- 5 mei (indien dit landelijk bepaald is)
- 1e en 2e Pinksterdag
- 1e* en 2e Kerstdag

* Eerste kerstdag is Bezorgsupport gesloten, ook voor SLA Model Extra.

Prijzen

De voor de dienst(en) verschuldigde kosten zijn bij aanvang van de overeenkomst, voor de duur van de overeenkomst conform het aanmeldformulier.

Toepasselijkheid

Deze SLA is van toepassing op door Bezorgsupport met betrekking tot de afgenomen dienst in gebruik genomen dienst. Het materiaal is uitgesloten van deze SLA.

Deze SLA is van toepassing na volledige ingebruikstelling van de afgenomen dienst.

Deze SLA is van toepassing op totale verstoring van de dienst, niet op performance of onderhoud van de dienst.

Deze SLA is niet van toepassing in geval enige (ver)storing wordt veroorzaakt door force majeure of door handelen of nalaten van de gebruiker van de dienst.

Apparatuur

Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij cliënt, blijft eigendom van leverancier, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Indien cliënt eigen apparatuur verbindt met de door leverancier geleverde aansluitingen zal cliënt er voor zorg dragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen evenals aan de op basis van de techniek gestelde vereisten.

Duur

De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen op het aanmeldformulier overeengekomen duur en wordt hierna maandelijks verlengd. De overeenkomst kan schriftelijk beëindigd worden met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

Nummertoekenning en nummerbehoud

Bezorgsupport stelt aan Cliënt voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, behoudens indien een telefoonnummer dat reeds bij Cliënt in gebruik is door Bezorgsupport als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd.

Indien Cliënt reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan Cliënt op de bij Bezorgsupport gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Bezorgsupport zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt.

Bezorgsupport is gerechtigd een vergoeding voor het nummerbehoud in rekening te brengen bij Cliënt.

Bezorgsupport is gerechtigd om tengevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen die een nummerwijziging noodzakelijk maken telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Bezorgsupport zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging schriftelijk aan Cliënt bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is. Bezorgsupport is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.

Service Level Agreement Internet (+ Bellen) (2/2)

Cliënt zal de telefoonnummers slechts gebruiken overeenkomstig de wet.

Cliënt kan bij het einde van de overeenkomst Bezorgsupport schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten die met Bezorgsupport afspraken heeft gemaakt omtrent nummerbehoud.

Bezorgsupport is steeds gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van Cliënt naar een andere locatie.

Buitengebruikstelling

Bezorgsupport is gerechtigd één of meer aansluitingen – al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien Cliënt dit verzoekt of indien Cliënt één of meer van zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst niet nakomt. Cliënt blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.

Bezorgsupport is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens Cliënt aansprakelijk voor schade of kosten.

Bezorgsupport zal slechts op schriftelijk verzoek van Cliënt de dienstverlening hervatten.

Informatieverstrekking

Bezorgsupport is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen.

Bezorgsupport is nimmer aansprakelijk voor enige schade van Cliënt of enige derde, indien die voortvloeit uit de medewerking aan een zodanig verzoek.

Bezorgsupport is genoodzaakt nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer.

Bezorgsupport staat niet in voor de naleving van relevante wet- en regelgeving door andere aanbieders.