

AANVULLENDE VOORWAARDEN AUDIO- EN VISUELE MIDDELEN

Indien audio- visuele middelen worden afgenomen gelden onderstaande aanvullende voorwaarden boven de voorwaarden die elders zijn gesteld in de overeenkomst.

Indien het een project met implementatie betreft dan zijn de volgende voorzieningen voor nodig en zijn de volgende randvoorwaarden van kracht:

- Samen met Projectmanagement wordt de implementatiedatum met elkaar besproken en vastgelegd. Wordt de opdracht geannuleerd en niet meer opnieuw ingepland, dan zal een van boete 100% van het project in rekening worden gebracht;
- Uiterlijk 3 werkdagen voor aanvang van de implementatie mag de afspraak kosteloos worden geannuleerd. Gebeurt dit buiten de gestelde termijn, dan zullen de uren van de gereserveerde medewerker en eventuele kosten voor opslag in rekening worden gebracht;
- De betreffende ruimte(s) beschikbaar moeten beschikbaar zijn op de aangegeven implementatie datum/data en tijdstip(pen);
- Onze installateurs kunnen ongestoord de werkzaamheden verrichten;
- Stroom en netwerk is aanwezig, zodat de geïnstalleerde hardware werkend kan worden opgeleverd;
- Indien van toepassing, moeten de benodigde licenties aanwezig en werkend zijn.
- Als wij de werkzaamheden niet kunnen afronden omdat de ruimte niet beschikbaar is of de gevraagde voorzieningen niet aanwezig zijn dan zullen we de extra tijd en eventuele benodigdheden op nacalculatie in rekening brengen.

Aanvullende randvoorwaarden

- Een training en uitgebreide uitleg op locatie is niet standaard inbegrepen. De adoptiebehoeften kunnen altijd besproken worden met jouw accountmanager. Zo zorgen wij voor een plan op maat;
- Een standaard offerte is exclusief supportcontract. Met basic support leveren wij een telefonische helpdesk, maar worden consults en onsite handelingen gefactureerd op nacalculatie. Wij kunnen je ontzorgen met een I-Managed of I-Onsite contract. Na de opdrachtbevestiging volgt een (virtuele) meeting waarin het nader wordt toegelicht;
- Wanneer er wordt besloten geen aanvullend servicecontract via Interstellar af te sluiten, treedt automatisch de standaard fabrieksgarantie in werking en zullen eventuele problemen en andere vragen rondom het product rechtstreeks bij de fabrikant moeten worden belegd. Eventuele hulp van Interstellar zal op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht;
- Voor audio- visuele middelen geldt de volgende facturatie conditie: 80% van de totale projectwaarde (= hardware inclusief arbeid) wordt gefactureerd bij ontvangst opdracht, de resterende 20% zal worden gefactureerd bij oplevering;
- Er geldt een betaaltermijn van 30 dagen na factuurdatum;
- De geldigheid van deze offerte is 30 dagen.

I-Support

Wat Interstellar uniek maakt is de zeer ervaren interne helpdesk. Hierdoor kunnen wij onze klanten perfect helpen met allerlei technische vragen.

Wanneer er VC/AV-apparatuur bij ons wordt aangeschaft adviseren wij een aanvullend servicecontract bij ons af te sluiten. Wij bieden drie extra niveaus van service (tegen meerprijs). "I-Basic" voor virtuele (telefonisch en per e-mail) ondersteuning en "I-Onsite" en "I-managed" voor klanten die ontzorgd willen worden, voor wie een hoge up-time van de apparatuur belangrijk is en Onsite Support een vereiste is.

Contract	I-Basic	I-Onsite	I-Managed
Kosten per ruimte, per jaar	€100,-	€699	€1399
Fabrieksgarantie	Ja	Ja	Ja
Vervangende apparatuur	Nee	Ja, 14 dagen	Ja, 14 dagen
Telefonisch Support	Nee	Ja	Ja
Response Onsite Support	-	Binnen 48u	Binnen 48u
Voorrijkosten / Uurtarief	Ja	Nee	Nee
Proactief beheer op afstand	Nee	Nee	Ja
Vaste Servicemanager	Nee	Nee	Ja
Rapportage	Nee	1x per jaar	2x per jaar

I-Basic

Met I-Basic kun je via ons hulp krijgen op afstand (bij afname aanvullend service contract) en bij ons terecht voor fabrieksgarantie, waarbij wij onze tijd daarvoor op nacalculatie in rekening brengen.

I-Onsite

Met het onderhoudscontract I-Onsite heb je direct en kosteloos toegang tot de Interstellar Helpdesk per telefoon, e-mail of video. Dit betekent dat onze technische collega's jouw organisatie virtueel zo goed mogelijk probeert te helpen en wanneer nodig, een I-Expert inplannen om het probleem op te lossen. D.m.v. een jaarlijkse fee zijn de kosten voor deze bezoeken gedekt.

I-Managed

Met I-Managed profiteert een organisatie van de directe toegang tot de Interstellar Helpdesk, Onsite Support, tijdelijke vervanging van apparatuur bij defecten én proactief beheer van de videoconferencing apparatuur. Met het proactieve beheer worden opvallen eerder gesignaleerd en opgelost, waardoor de up-time van een vergaderruimte hoog is.

In gesprek met de Accountmanager kan worden bepaald welk onderhoudscontract het beste past.

Aanvulling op de algemene voorwaarden

- Minderwerk dan in opdracht is afgesproken: het totaal van het minderwerk dat van het meerwerk overtreft, heeft Interstellar recht op een bedrag gelijk aan 10% van het verschil tussen de totalen.
- Speciaal transport: wanneer speciaal transport nodig blijkt, dient de klant rekening te houden met extra transportkosten, die op basis van nacalculatie aan de klant zullen worden doorbelast. De hoogte van deze kosten is afhankelijk van de situatie, de aantallen etc. Indien door de klant gewenst, kunnen deze kosten na het vooronderzoek door de Projectmanager definitief worden bepaald.
- Vervroegde ingebruikneming: indien de klant de installatie of delen daarvan in gebruik wenst te nemen vóór de geplande oplevering, is zij daarvoor zelf verantwoordelijk. De klant dient vóór de datum van deze vervroegde ingebruikneming de werkzaamheden met betrekking tot de installatie of delen daarvan die hij eerder in gebruik wenst te nemen goed te keuren en voor voltooid te ondertekenen. Indien de klant dit achterwege laat en de installatie niettemin in gebruik neemt, wordt de installatie geacht te zijn goedgekeurd en voltooid.
- RMA procedure: zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Interstellar, die alleen gegeven wordt na het volgen van de zogenoemde RMA procedure, is Interstellar niet verplicht een retourzending van de klant te accepteren. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij de klant totdat zij door Interstellar zijn gecrediteerd. Creditering geschiedt onder aftrek van 15% van de prijs van de retour gezonden zaken, met een minimum van EUR 25. De bij de oorspronkelijke levering in rekening gebrachte vrachtkosten zijn hiervan uitgesloten.