

Social Hotspot SLA-0

Standaard servicevoorwaarden voor klanten van Social Hotspot.

Artikel 1 - Algemene definities

1. Klant van Social Hotspot, hierna te noemen **opdrachtgever**.
2. Social Hotspot, hierna te noemen **opdrachtnemer**.
3. **SLA-0**, standaard service level agreement.

Artikel 2 - SLA-0 Algemeen

1. De opdrachtgever kan bij de opdrachtnemer gebruik maken van een SLA-0 voor het door de opdrachtnemer aangelegde (WiFi-)netwerk op locatie.
2. SLA-0 geeft opdrachtgever geen garantie met betrekking tot de reactietijd.
3. Bij problemen met het netwerk en wanneer er geen aanvullende SLA is afgesloten, dient de opdrachtgever een service-melding in te sturen via het online formulier op **support.socialhotspot.nl**. Telefonische meldingen zijn niet mogelijk.
4. Opdrachtnemer zal per eerst volgende mogelijkheid contact opnemen met opdrachtgever om zo nodig diagnose te stellen n.a.v. een ingestuurde service-melding.
5. Service-meldingen worden opgevolgd in volgorde van binnenkomst waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen dienstonderbrekende meldingen en performance gerelateerde meldingen.

Artikel 3 - Tariefstelling

1. Elke nieuwe service-melding is onderhevig aan een uurtarief van €92,50 excl. BTW met een minimum van 0.5 uur.
2. Bij eventuele werkzaamheden op locatie wordt er een standaard tarief in rekening gebracht ter hoogte van €85 voorrijkosten, als mede de gemaakte uren op locatie met een minimum van 1 uur.
3. Opvolging buiten kantoor tijden is onderhevig aan een toeslag van 200%.