

Wat valt er wel en niet onder kosteloze ondersteuning?

Rohecom biedt haar klanten kosteloze support op de geleverde producten en diensten.

Maar dit geldt echter niet altijd voor alle producten en diensten.

Dit document dient om u duidelijkheid te verschaffen wanneer ondersteuning kosteloos of betaald is.

Hardware

Gedurende het eerste jaar na levering van hardware wordt deze apparatuur kosteloos ondersteund.

Uitgesloten van kosteloze ondersteuning is apparatuur die niet of langer dan een jaar geleden bij Rohecom is aangeschaft.

UniShop

Alle vragen met betrekking tot het gebruik van UniShop kunnen kosteloos telefonisch, per e-mail of direct aan de helpdesk gesteld worden. Voorwaarde is wel dat de gebruiker de basiscursus van UniShop gevolgd heeft.

Uitgesloten van gratis ondersteuning zijn uitzoekwensen die door de gebruiker of boekhouder zelf ook uitgevoerd kunnen worden.

Exact Online

Rohecom ondersteunt kosteloos alle vragen die betrekking hebben op de inrichting binnen UniShop van de koppeling met Exact Online. Ook de fysieke koppeling met de Exact API valt onder deze kosteloze support.

Uitgesloten zijn alle verzoeken die betrekking hebben op de financiële administratie in Exact Online. Dit geldt ook voor de ondersteuning bij het uitzoeken van verschillen in aansluiting tussen UniShop en Exact.

Webshops

Voor Magento webshops geldt dat de gebruiker een hostingcontract heeft met Rohecom. Hieronder valt de hosting en het functioneren van de fysieke webserver. De koppeling tussen UniShop en de Magento webshop wordt, op basis van het UniShop onderhoudscontract, kosteloos door Rohecom ondersteund.

Uitgesloten zijn vragen en verzoeken met betrekking tot de webshop zelf.

Website en andere webdiensten

Voor deze diensten geldt dat de gebruiker een hostingcontract heeft met Rohecom. Hieronder valt de hosting en functioneren van de fysieke webserver. De koppeling tussen UniShop en de website of webdienst wordt, op basis van het UniShop onderhoudscontract, kosteloos door Rohecom ondersteund.

Uitgesloten zijn vragen en verzoeken met betrekking tot de website of webdienst zelf en plotselinge veranderingen in vormgeving veroorzaakt door derden.

Verzoek tot ondersteuning

Uiteraard wil Rohecom u zo goed mogelijk van dienst zijn. Ook in geval van vragen of verzoeken die niet onder een onderhoudscontract vallen.

Hierbij geeft ondergetekende opdracht voor het uitvoeren van de volgende werkzaamheden:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Voor het uitvoeren van deze werkzaamheden geldt een uurtarief van € 115,-.
Het maximaal aantal uren dat besteed mag worden is Hierna neemt Rohecom contact op om de status van het verzoek te bespreken. Indien de werkzaamheden binnen de gestelde termijn uitgevoerd konden worden, zal vanzelfsprekend de werkelijke tijd in rekening worden gebracht. Mocht uit het onderzoek blijken dat de storing door Rohecom veroorzaakt is, dan worden er natuurlijk geen kosten in rekening gebracht.

Datum :
Bedrijf :
Contactpersoon :
Handtekening :