

Supportovereenkomst voor Vectorworks: voorwaarden

Design Express stelt de diensten van zijn Helpdesk Hotline ter beschikking volgens de voorwaarden hieronder. Design Express houdt zich het recht voor om de voorwaarden hieronder op elk moment te wijzigen, en dit zonder verwittiging. Alle verkoopvoorwaarden van Design Express zijn integraal van toepassing.

Kostprijs

De prijs hangt af van het aantal gebruikerslicenties (prijzen per jaar en excl. BTW):

- 1 gebruiker: €140,-
- 2 t.e.m. 5 gebruikers: €190,-
- 6 t.e.m. 10 gebruikers: €260,-
- 1 of meer gebruikers: €375,-

Wanneer?

- Bereikbaar tijdens werkdagen en kantooruren (van 9u tot 12u30 en van 13u30 tot 17u (op vrijdag tot 16u)
- Gesloten buiten kantooruren en tijdens zaterdagen, zondagen, brugdagen en officiële feestdagen.
- Gesloten tijdens de laatste week van de maand december.

Procedure

De Helpdesk Hotline is zowel telefonisch als via e-mail te bereiken. Hou je klantnummer klaar, dan kunnen we je sneller helpen.

- België: +32 (0)15 71 96 00 support@vectorworks.be
- Nederland: +31 (0)182 756660 support@vectorworks.nl

Mogelijkheid 1: je contacteert de Helpdesk Hotline via de telefoon. Telefonische vragen worden prioritair behandeld. Indien geen enkele supportmedewerker beschikbaar is op het moment van jouw oproep, dan worden je contactgegevens en je vraag geregistreerd. Ten laatste 1 werkdag later wordt je teruggebeld door de Helpdesk Hotline.

Mogelijkheid 2: je contacteert de Helpdesk Hotline via e-mail. Je aanvraag wordt dan in een wachtrij geplaatst en wordt behandeld wanneer alle voorgaande vragen in de e-mail-wachtrij zijn afgehandeld. Vergeet niet je huidige telefoonnummer toe te voegen aan de e-mail, zodat we je vraag eventueel per telefoon kunnen beantwoorden.

Opmerking: wanneer de Helpdesk Hotline vraagt om aanvullende informatie via e-mail op te sturen, dan wordt deze e-mail beschouwd als een voortzetting van het telefonische contact. Deze e-mail komt dus niet in de emailwachtrij terecht.

Wat komt in aanmerking?

1. De Helpdesk Hotline is niet verantwoordelijk voor eventuele defecten aan het programma.
De voorwaarden van beperkte garantie en/of verantwoordelijkheid die vermeld worden in de licentieovereenkomst blijven van toepassing. De licentieovereenkomst vind je in de programmamap van Vectorworks, in de map ReleaseNotes.
2. De Helpdesk Hotline helpt met het beantwoorden van complexe gebruikersvragen en met het zoeken naar een oplossing voor of een omweg rond een eventueel slecht functioneren van de software. Een resultaat kan hierbij echter niet gegarandeerd worden. De Hotline Helpdesk kan alleen garanderen dat er op een professionele manier gezocht wordt naar een oplossing voor het probleem.
3. Wanneer het langer dan 15 minuten duurt om een vraag te beantwoorden, dan houdt de Helpdesk Hotline zich het recht voor om de vraag eerst intern te bespreken. Zo gauw we een antwoord hebben, word je terug gecontacteerd.
4. De Helpdesk Hotline is geen vervanging voor training. Daarom wordt de supporttijd beperkt tot 2 werkuren per maand en tot 8 werkuren per contractjaar. Deze beperking is ongeacht het aantal gebruikerslicenties..
5. Alleen Vectorworks-gebruikers die hun software rechtstreeks of onrechtstreeks bij Design Express hebben aangekocht, kunnen een beroep doen op de diensten van de Helpdesk Hotline. Software die niet aangekocht werd bij of verdeeld wordt door Design Express wordt niet door Design Express ondersteund.
6. De Helpdesk Hotline doet geen installaties van software ter plaatse, maakt geen analyses ter plaatse van mogelijke problemen en zoekt evenmin ter plaatse naar oplossingen voor deze problemen.
7. De supportovereenkomst wordt alleen afgesloten voor software van de huidige generatie en voor software van maximaal twee generaties ouder. De softwareversies waarvoor je bij het afsluiten van deze overeenkomst ondersteuning kan krijgen zijn: Vectorworks 2008 / Vectorworks 2009 / Vectorworks 2010.