



Servicevoorwaarden voor besteloplossingen Twelve

BIJLAGE B

VOORWAARDENSERVICECONTRACT

1. Algemeen

Deze servicevoorwaarden ("Service Voorwaarden") regelen het gebruik van de besteloplossingen ("Software"), eigendom van en geleverd door de Opdrachtnemer. Door gebruik te maken van onze Software stemt de Klant in met de Algemene Voorwaarden van Twelve. Deze "Servicevoorwaarden" zijn onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden van Twelve – <https://www.twelve.eu/voorwaarden/>. Met een hoofdletter geschreven termen zijn gedefinieerd in Art. 1 (Definities) van de Algemene Voorwaarden of in andere documenten waar in de Overeenkomst of deze Bijlage naar wordt verwezen.

2. Ondersteuning en updates

Updates en nieuwe versies van de Software worden beschikbaar gesteld en gepusht wanneer de Opdrachtnemer dat nodig vindt.

3. Technische ondersteuning

3.1. Beschikbaarheid

Telefonische & online ondersteuning wordt geboden per type vraag zoals vermeld in onderstaande tabel:

Type vraag	Bereikbaarheid Opdrachtnemer
Acute storingen	Za - Wo van 08.00 - 20.00 uur
	Do - Vr van 08.00 - 22.00
Installaties	Werkdagen (ma t/m vrij) van 09.00 - 18.00 uur
Alle overige vragen	Werkdagen (ma t/m vrij) van 08.00 - 11.00 en 15.00 - 17.00 uur

4. Ondersteuningsmethoden

Twelve is bereikbaar op telefoonnummer: +31 030-276 7770 of een medegedeeld noodnummer. De Opdrachtnemer streeft ernaar om binnen een acceptabele tijd te reageren op ondersteuningsverzoeken.

5. Verantwoordelijkheden van de Klant

De Klant is verantwoordelijk voor het melden van problemen en het geven van voldoende informatie en toegang zodat de Opdrachtnemer ondersteuning kan bieden.

6. Contactinformatie

Voor vragen over deze Voorwaarden kan de Klant contact opnemen met de Opdrachtnemer via help@twelve.eu of +31 30-276 7770.