

Supportbetingelser 2017

Unit One yder teknisk support til de distribuerede produkter efter følgende betingelser:

Support til slutkunder med serviceaftaler.

Hvis du har en serviceaftale på et produkt distribueret af Unit One, har du ret til support. Serviceaftalernes indhold varierer fra produkt til produkt, men fælles for alle produkter er, at telefonsupport er indeholdt i serviceaftalen.

Telefonopkald til Unit Ones supportfunktion kan foretages inden for åbningstiden (mandag til torsdag 9:00-16:00, fredag 9:00-15:00). Som udgangspunkt forsøges alle spørgsmål besvaret umiddelbart. Hvis den relevante konsulent hos Unit One ikke er til stede, skal Unit One inden for 8 arbejdstimer vende tilbage til kunden med bekræftelse på, at sagen er modtaget og påbegyndt samt med status på sagen.

Sager fra kunder med serviceaftaler er prioriteret.

For on-site konsulentbistand fakturerer Unit One pr. påbegyndt time. On-site konsulentbistand er ikke dækket af almindelige serviceaftaler.

Support til slutkunder uden serviceaftale

For produkter uden serviceaftale ydes der support til slutkunder uden serviceaftale mod fakturering pr. påbegyndt time.

Telefonopkald til Unit Ones supportfunktion kan foretages inden for åbningstiden (mandag til torsdag 9:00-16:00, fredag 9:00-15:00). Som udgangspunkt forsøges alle spørgsmål besvaret umiddelbart. Hvis den relevante konsulent hos Unit One ikke er til stede, skal Unit One inden for 2 arbejdsdage vende tilbage til kunden med bekræftelse på, at sagen er modtaget og påbegyndt samt med status på sagen.

Support via e-mail

Unit One yder teknisk support via e-mail på adressen support@unit-one.dk.

E-mail-support ydes til kunder med serviceaftale. E-mail support til kunder uden serviceaftale faktureres efter tidsforbrug.

E-mail-support er nedprioriteret i forhold til telefonsupport, og der garanteres ikke for svartider på e-mail-support.

Klippekort

Support til slutkunder kan afregnes via et klippekort. Klippekortet er en rabatgivende forudbetaling på forventet support forbrug.

Priser

Serviceaftaler faktureres for en periode af 12 måneder fra aftalens indgåelse.

Klippekort koster kr. 11.700,- for 10 timer eller kr. 6.500,- for 5 timer. Der ”klippes for hver forbrugt eller påbegyndt 15 minutter.

Support uden aftaler faktureres med kr. 1.345,- pr. påbegyndt time.

Ved on-site service faktureres kr. 1.345,- pr. påbegyndt time og kr. 6,75 pr. kilometer. Broafgift og evt. færge afregnes til faktiske udgifter. Time faktureringen er fra arbejdstiden begyndelse inkl. transporttid. On-site arbejde efter kl. 16.00 faktureres med kr. 1.345,- + 50%.

Alle priser er ekskl. moms.