



InCompanyMedia

Service Level Agreement
InCompanyMedia & de eindgebruiker

Overeenkomst

1. De Service Level Agreement is van toepassing op alle aanbiedingen van InCompanyMedia betreffende de aansluiting, de overeenkomst, de levering van diensten en daarnaast alle rechtsbetrekkingen tussen InCompanyMedia en de eindklant die verband houden met een overeenkomst of daaruit voortvloeien.
2. Indien er enige tegenstrijdigheid of onverenigbaarheid is tussen de bepalingen van de geleverde documenten, is de volgende volgorde van toepassing:
 - a. Overeenkomst;
 - b. Service Level Agreement;
 - c. Algemene Voorwaarden InCompanyMedia.
3. De looptijd van de dienstverlening is afhankelijk zoals deze besproken is in de overeenkomst. Voor de eindklant (in deze bewoner/cliënt) geldt altijd een looptijd van 12 maanden, tenzij anders benoemd in de overeenkomst. Na deze 12 maanden zijn de diensten maandelijks opzegbaar en wordt het een maand na opzegdatum stopgezet.
4. De looptijd van het contract gaat in op de dag van oplevering van de diensten.

Aanvragen

1. Het aanvragen van een pakket van InCompanyMedia is alleen mogelijk binnen zorginstellingen waar InCompanyMedia een contract mee heeft.
2. Het aanvragen van een pakket van InCompanyMedia is mogelijk via het aanmeldformulier op www.incompanymedia.com, het invullen van een papieren aanmeldformulier en te verzenden naar het retouradres, via mail of telefonisch.
3. Aanvragen zijn alleen mogelijk wanneer de eindklant handelingsbekwaam is. Indien de eindklant onder curatele of bewind staat, dient de beschikkingsbevoegde persoon de aanvraag in te dienen.

Installatie

1. Binnen de installatie vallen de onderstaande beschreven werkzaamheden:
 - a. Indien nodig het plaatsen van een modem;
 - b. Het plaatsen van TV-ontvanger of Hospitality TV;
 - c. Het installeren van de TV-ontvanger aan de TV van de eindklant;
 - d. Instellen van CEC-functie op de TV van de eindklant indien mogelijk;
 - e. Instellen van de programmeerbare afstandsbediening;
 - f. Aansluiten van een bekabelde internetaansluiting;
 - g. Instellen van Wifi op de benodigde apparaten van de eindklant;
 - h. Aansluiten telefoontoestel van de eindklant;

2. Testen van de afgenomen diensten van de eindklant;
 - Beantwoorden van vragen van de eindklant;
 - Het geven van uitleg over de afgenomen diensten van de eindklant.
3. De onderstaande werkzaamheden vallen buiten de werkzaamheden:
 - a. Het installeren van andere apparaten dan de geleverde hardware van InCompanyMedia;
 - b. Het wijzigen van TV-instellingen, die niet van toepassing zijn voor het gebruik van de TV-ontvanger;
 - c. De monteur verricht geen hak-, breek- of boorwerk;
 - d. De monteur verplaatst geen meubels of objecten ten behoeve van het plaatsen van de TV-ontvanger;
 - e. Kabels wegwerken in een muur, langs plinten of door kabelgoten;
 - f. Het instellen van apps of andere software op apparaten die gebruik maken van de InCompanyMedia diensten;
4. Vooraf dient de eindklant rekening te houden met de volgende zaken:
 - a. Er moet een UTP-aansluiting beschikbaar zijn, waarbij maximaal 3 meter kabel benodigd is tot aan de tv aansluiting. De aansluiting moet gepatcht zijn in de MER/SER. Dit is de verantwoordelijkheid van de zorginstelling;
 - b. Er moet binnen 1,5 meter van de TV een stopcontact zitten, indien dit niet het geval is zorgt de zorginstelling of eindklant voor een verlengsnoer;
 - c. De TV moet beschikken over een vrije HDMI-uitgang;
 - d. Een meubel binnen 1,5 meter van de TV, waar de TV-ontvanger op geplaatst kan worden;
 - e. De originele afstandsbediening van de TV dient ook aanwezig te zijn in de kamer van de eindklant. Dit met betrekking tot het programmeren van de universele afstandsbediening;
 - f. De ruimte tussen de UTP-aansluiting en de TV dient vrij te zijn van objecten die het installeren van de TV-ontvanger verhinderen.
 - g. De geleverde apparatuur door InCompanyMedia is altijd in bruikleen. Tenzij anders aangegeven in de overeenkomst.
5. In de overeenkomst staan de installatiekosten benoemd.
6. Indien de monteur extra werkzaamheden moet verrichten die niet binnen de werkzaamheden van de installatie beschreven staan, behoudt InCompanyMedia het recht extra installatiekosten in rekening te brengen.
7. In overleg met de zorginstelling of eindklant wordt het tijdstip van installatie besproken. Dit vindt ten alle tijde plaats tijdens werkdagen en tijdens kantoortijden.
8. InCompanyMedia heeft het streven om binnen 5 werkdagen na aanvraag van de diensten te installatie verzorgt te hebben.

Wijzigingen

1. Een abonnementswijziging tijdens de looptijd van het contract is mogelijk, tenzij dit het stopzetten van de basisdiensten (TV, internet en telefonie) betreft. Deze dienen te allen tijde uitgediend te worden volgens contract.
2. Een wijziging in de vorm van een uitbreiding op de pakketten is per direct mogelijk.
3. Een wijziging in de vorm van het beëindigen van een aanvullend pakket, heeft een doorlooptijd van één maand.

4. Indien een wijziging als gevolg heeft dat er extra apparatuur geplaatst dient te worden, zal over datum en tijdstip te allen tijde afstemming plaatsvinden.

Verhuizingen

1. Een interne verhuizing binnen het huidige pand is te allen tijde mogelijk. Dit wordt gezien als een administratieve verhuizing. Dit dient wel schriftelijk of elektronisch ingediend te worden.
2. Een interne verhuizing binnen dezelfde zorginstelling, maar naar een ander pand is alleen mogelijk als InCompanyMedia ook in dat pand haar dienstverlening aanbiedt. Dit dient ook schriftelijk of digitaal ingediend te worden. Mocht InCompanyMedia in het nieuwe pand nog geen dienstverlening bieden en is dit ook niet mogelijk? Dan kan de dienstverlening niet worden voortgezet. Dit geldt als een geldige reden voor contractontbinding.
3. Een verhuizing naar buiten de zorginstelling, waar InCompanyMedia haar dienstverlening niet voort kan zetten geldt als een geldige reden voor contractontbinding.
4. Bij verhuizingen wordt door InCompanyMedia bepaald of het noodzakelijk is om een monteur langs te sturen of dat dit door de eindklant zelf geregeld dient te worden. Afspraken in de overeenkomst met de zorgorganisatie zijn hier leidend in.
5. Verhuizingen vinden altijd plaats binnen de huidige looptijd van het contract, mits anders aangegeven door InCompanyMedia.

Opzeggen

1. Indien het contract zich buiten de initiële contracttermijn bevindt, is opzeggen altijd mogelijk met inachtneming van de opzegtermijn, zoals hieronder benoemd.
2. Opzeggen binnen de contracttermijn is mogelijk. InCompanyMedia behoudt dan wel het recht om de resterende maanden binnen de contracttermijn te factureren. Dit kan door middel van een afkoopsom van de contractwaarde.
3. Bij overlijden is het te allen tijde mogelijk om per direct op te zeggen.
4. InCompanyMedia hanteert een opzegtermijn van één maand na opzegdatum.
5. Bij opzeggen dient de geleverde apparatuur van InCompanyMedia teruggestuurd te worden, mits anders aangegeven. Dit kan via het retouradres, waardoor de eindklant geen kosten voor hoeft te betalen voor verzending.
6. Bij het niet (volledig) terugsturen van de apparatuur, mag InCompanyMedia voor de (ontbrekende) apparatuur kosten in rekening brengen. Zie de website voor de actuele informatie en tarieven.

Betalingscondities

1. Betaling geschiedt één maand vooruit.
2. Betaling vindt plaats op basis van automatische incasso.
3. Facturatie vindt maandelijks plaats op de ca de 25^e, het incasseren vindt 14 dagen na factuurdatum plaats.
4. Indien halverwege de maand de oplevering plaatsvindt, kan het zijn dat er eenmalig ca de 10^e gefactureerd wordt voor de niet complete maand, zodat er niet direct voor meer dan één maand geïncasseerd hoeft te worden.
5. Indien installatiekosten van toepassing zijn, worden deze op de eerstvolgende factuur in rekening gebracht.

Service & Storingen

1. *Storingen van de diensten kunnen op twee manieren gemeld worden, namelijk:*
 - a. Telefonisch of;
 - b. E-mail
2. *U kunt onze Servicedesk als volgt bereiken:*

Telefoonnummer: 088-1105123
E-mail: klantenservice@incompanymedia.com
Openingstijden: 08:30 – 20.00 uur (ma-vrij)
12:00 – 17.00 uur (za – zo en feestdagen)
3. *Wanneer meldt u een storing aan?*

Bij storingen die rechtstreeks betrekking hebben op de geleverde diensten en apparatuur van InCompanyMedia. Voor overige vragen over uw televisietoestel, telefoon of eigen internetapparaten dient u bij uw eigen leverancier of zorginstelling te zijn.
4. *Wat geeft u in de melding aan?*

Om u goed van dienst te zijn is het van belang dat de aangeleverde informatie volledig is en dat wij op de hoogte zijn met wie wij gedurende de melding contact kunnen zoeken en moeten daarbij de volgende gegevens worden vermeld:

Gegevens eindklant:

 - Kamernummer;
 - Naam eindklant;
 - Eventuele andere informatie die van belang is.

Gegevens begeleiding (indien van toepassing) :

- naam aanmelder;
- naam begeleiding (inclusief vermelding wanneer bereikbaar);
- telefoonnummer.

Omschrijving vraag:

Geef een duidelijke omschrijving aan van uw vraag of verstoring. Bij een verstoring is het van belang dat wij zo nauwkeurig mogelijke informatie ontvangen. Denk hier aan filmpjes, tijdstippen van verstoring, frequentie etc.

5. *Wat valt binnen de serviceverlening van de verschillende diensten?*

a. Televisie

- Verstoringen op het gebied van de TV-ontvanger, bijvoorbeeld blokkerig of zwart beeld.
- Het vervangen van een defecte TV-ontvanger. Het eenmalig programmeren van de geleverde afstandsbediening bij installatie.

b. Internet

- Het niet kunnen verbinden met het InCompanyMedia netwerk.
- Geen Wifi-ontvangst op de apparaten die aangemeld zijn met de ontvangen Wifi-code.

c. Telefonie

- Verstoringen bij het niet in- of uit kunnen bellen. (indien dit via InCompanyMedia is afgenomen).
- Het vervangen van een defect telefoon toestel, mits dit onder de garantievoorwaarden van het toestel valt en indien dit via InCompanyMedia is afgenomen. Een eigen toestel valt hier nooit binnen.

6. *Wanneer komt er een monteur van InCompanyMedia langs?*

- Het vervangen van defecte hardware van InCompanyMedia.
- Het niet op afstand kunnen verlenen van service. Dit door inschatting van de klantenservice van InCompanyMedia.

7. *Wat valt niet binnen de serviceverlening van InCompanyMedia?*

- Verstoringen aan de TV van de eindklant. Alleen verstoringen die gerelateerd kunnen worden aan de TV-ontvanger.
- Verstoringen aan niet geleverde apparaten van InCompanyMedia.
- Wijzigingen aan instellingen van niet geleverde apparaten van InCompanyMedia.
- Vervanging van in pandige bekabeling.
- Defecten veroorzaakt door nalatigheid van de eindklant.

8. *Wanneer worden er kosten in rekening gebracht door InCompanyMedia?*

- Wanneer een monteur op locatie komt, of op afstand werkzaamheden uitvoert en het blijkt niet om een verstoring, defect of door nalatigheid te zijn ontstaan, worden er kosten in rekening gebracht.
- Gebruikersondersteuning (bv. het installeren van een nieuwe televisie of het programmeren van een vervangende afstandsbediening).
- Het vervangen van hardware/bekabeling ontstaan door nalatigheid van de eindklant worden in rekening gebracht op basis van de aanschafwaarde die dan geldend is. Zie voor actuele informatie en tarieven onze website.

9. Wat zijn de reactie- en doorlooptijden voor het verlenen van service op de dienst?

Activiteit	Reactietijd	Doorlooptijd
Gebruikersvragen	Volgende werkdag	2 werkdagen
Overige vragen	Volgende werkdag	5 werkdagen
Verstoringen	Volgende werkdag	5 werkdagen (streven)
Onderhoud	Niet van toepassing	Aankondiging

10. De klant dient InCompanyMedia bij het herstellen van een storing alle medewerking te verlenen. Hieronder valt mede het verlenen van medewerking binnen en buiten werkdagen en indien noodzakelijk het verschaffen van toegang tot de locatie(s). Indien er door gebrek aan medewerking vertraging ontstaat, zal deze tijd op de functiehersteltijd in mindering worden gebracht.
11. Indien voor het leveren van de dienst gebruik wordt gemaakt van een door de klant of zorgorganisatie ter beschikking gesteld en/of onderhouden netwerk dan is de klant zelf verantwoordelijk voor het (laten) onderzoeken en oplossen van de storingen in dat betreffende netwerk.
12. Het verhelpen van storingen vindt plaats binnen de eerder aangegeven openingstijden van InCompanyMedia.
13. Geleverde apparatuur door InCompanyMedia is altijd in bruikleen. Tenzij anders aangegeven in de overeenkomst.



KLANTENSERVICE INCOMPANYMEDIA

Mochten er vragen zijn m.b.t. bijvoorbeeld zenders, is er een storing of heeft u een vraag over een factuur, de klantenservice van InCompanyMedia helpt u graag verder. Stuur een mail naar klantenservice@incompanymedia.com of bel naar 088-1105123, ons team staat voor uw klaar!

Ons supportteam

Zowel op kantoor als de collega's die u wel eens op de locatie tegen kunt komen, staan u graag bij om te helpen bij technische vragen of bij algemene vragen zoals bijvoorbeeld een gewenste aanpassing of wijziging.

Het makkelijkste is om ons te bellen, wij hebben zelden te maken met wachtrijen dus u wordt snel te woord gestaan. Onze medewerker zal uw vraag of verzoek in behandeling nemen en dit zo snel mogelijk voor u in orde maken.

Openingstijden klantenservice

Wij willen u graag informeren over de openingstijden van onze klantenservice, zodat u precies weet wanneer u contact met ons kunt opnemen voor al uw vragen en ondersteuning. Onze klantenservice is beschikbaar op;

Maandag t/m vrijdag	08:30 - 20:00
Weekend/feestdagen	12:00 - 17:00