



# SLA

## INTERNET ACCESS EN MANAGED ROUTER



## Voorwoord

Dit document bevat informatie over de aanvullende diverse Service Levels van Helden Van Nu op Internet Access en Managed Router. Voor alle overige voorwaarden, verwijzen wij naar onze [algemene voorwaarden](#).



## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Over Helden Van Nu.....	3
1. Afkortingen en definities.....	4
2. Voorzieningen.....	6
3. Storing Service Levels Internet Access.....	7
4. Storing Service Levels Eindapparatuur.....	8
5. Beheer router.....	9
6. Onderhoud.....	10
7. Storingsafhandeling.....	11
8. Wijziging.....	12
9. Compensatie.....	13

## Over Helden Van Nu

Helden Van Nu is een provider die diensten levert aan het bedrijfsleven. Het bedrijf is in 2011 opgericht en wordt door haar klanten zeer goed beoordeeld. De dienstverlening wordt door de klanten met een 9,4 (januari '2025) gewaardeerd. Naast het Klein bedrijf leveren we onze dienstverlening ook aan Gemeenten, middelgrote bedrijven, scholengemeenschappen, retail ketens, recreatie en zorginstellingen.

Wij onderscheiden ons ten opzichte van de andere aanbieders met onze klantgerichte service en ondersteuning. Het verschil tussen ons en andere providers komt naar boven als u advies nodig heeft, een nieuwe vestiging wilt openen of een storing heeft die z.s.m. opgelost moet worden. Daar zijn we sterk in. Geen anonieme helpdesk, maar betrokken mensen die van de hoed en de rand weten en het simpelweg doen!

Dit doen we ook door onder andere elke verbinding actief te bewaken. Zien wij een storing, dan nemen we direct contact op met de klant. In de praktijk is gebleken dat dit de snelheid, waarmee storingen worden opgelost, aanzienlijk verkort.



**HELDEN VAN . NU**



## 1. Afkortingen en definities

Beschikbaarheid	Het percentage van de totale gebruiksduur van de Dienst gemeten door Helden Van Nu over één (1) volledig Jaar waarin er geen sprake is van Storing.
Dienstbeschrijving	Document of Overeenkomst waarin een Dienst, inclusief specificaties, wordt beschreven en dat een onlosmakelijk onderdeel is van de Overeenkomst.
Eindapparatuur	Apparatuur vanaf het Netwerkaansluitpunt tot en met het Koppelvlak, toebehorende aan Helden Van Nu, geïnstalleerd op de Locatie en exclusief de bekabeling van de Eindapparatuur naar de Klantapparatuur.
Jaar	Het contractjaar beginnend op de datum waarop de duur van de Overeenkomst start en eindigend twaalf (12) maanden later.
Klant	De natuurlijke of rechtspersoon die een Dienst bij Helden Van Nu afneemt.
Klantapparatuur	Apparatuur in gebruik bij de Klant, geïnstalleerd op de Locatie, die al dan niet via bekabeling wordt aangesloten op het Koppelvlak.
Koppelvlak	Het door Helden Van Nu te leveren fysieke punt (een of meerdere connectoren) waarop de Dienst begint en waarop de Klantapparatuur wordt aangesloten. Het Koppelvlak bevindt zich op of in de Eindapparatuur.
Maintenance Window	De periode waarin Helden Van Nu en/of haar onderaannemers Onderhoud pleegt aan de Diensten en het Netwerk.
Netwerkaansluitpunt	Een voor Helden Van Nu toegankelijk punt in de Locatie waar de fysieke netwerk buitenbekabeling binnentreedt en overgaat in de binnen bekabeling of direct overgaat in het Koppelvlak. Voorbeelden zijn: ISRA punt in geval van xDSL, Kabelinvoerpunt in geval van kabelaansluitingen en NTU in geval FTTH glasvezelverbindingen.
(Netwerk) Operator	De netwerkleverancier en eigenaar van het betreffende (fysieke) netwerk.
Reactie Tijd	De tijd gelegen in het Service Window tussen een door Helden Van Nu vastgesteld tijdstip van de melding van een Storing door de Klant en het eerste contact met de Klant inzake de voortgang van het oplossen van de Storing.



Reparatie Tijd	De door Helden Van Nu gemeten tijd in het Service Window, tussen het tijdstip van de melding van de Storing door de Klant en het tijdstip van de gereed melding van de Storing door Helden Van Nu, dan wel het tijdstip waarop Helden Van Nu de gereed melding heeft getracht door te geven aan de Klant.
Service Degradatie	De situatie waarin de Dienst niet volledig is uitgevallen, maar de werking van de Dienst nadelig wordt beïnvloed, zonder dat er sprake is van een Storing.
Service Window	De periode waarin Helden Van Nu werkt aan het oplossen van een Storing en/of Service Degradatie.
SLA	Deze Service Level Agreement, welke samen met de Algemene Voorwaarden van Helden Van Nu en de Dienstbeschrijving een integraal en onlosmakelijk deel is van de Overeenkomst.
Storing	Een situatie waarin de Dienst niet beschikbaar is. Onder Storing wordt niet begrepen: a. Service Degradatie b. een onderbreking als gevolg van storing in een door de Klant ter beschikking gesteld en/of onderhouden netwerk c. omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen, waaronder het wegvallen van de netspanning op de Locatie d. Onderhoud voor zover de onderbreking als gevolg hiervan de maximaal toegestane onderhoudstijd niet overschrijdt.
Technische Ruimte	Door de Klant ter beschikking gestelde ruimte in de Locatie waarin de Eindapparatuur kan worden



## 2. Voorzieningen

1. De Klant verleent medewerking aan de uitvoering van werkzaamheden door of vanwege Helden Van Nu in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, zonder Helden Van Nu daarvoor kosten in rekening te brengen. Als hiervoor toestemming of medewerking van een derde nodig is, zorgt de Klant voor die toestemming of medewerking. De Klant vrijwaart Helden Van Nu voor vorderingen van derden in dit verband.

### Locatie

2. De Klant stelt binnen een Locatie Technische Ruimte beschikbaar, zonder Helden Van Nu daarvoor kosten in rekening te brengen.
3. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat alle voorzieningen die nodig zijn om de Dienst te leveren, waaronder maar niet beperkt tot Netwerkaansluitpunt, niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.
4. De Locatie dient in elk geval aan de volgende minimale vereisten te voldoen:
  - a. aanwezigheid van een Netwerkaansluitpunt of de mogelijkheid om deze hier alsnog aan te brengen;
  - b. te allen tijde toegang voor Helden Van Nu.

### Technische Ruimte

1. De Technische Ruimte dient in elk geval aan de volgende minimale vereisten te voldoen:
  - a. de mogelijkheid om Eindapparatuur, bekabeling en eventuele andere infrastructurele middelen te plaatsen;
  - b. een omgevingstemperatuur tussen 5°C - 40°C;
  - c. een luchtvochtigheid van maximaal 90% niet condenserend;
  - d. een stofarme omgeving;
  - e. de aanwezigheid van afdoende ventilatie;
  - f. een tweevoudig uitgevoerde 230V (+/- 6%) 50 Hz aansluiting in de Technische Ruimte, 16A, apart gezekeerd met randaarde. Deze aansluiting is op maximaal één (1) meter afstand van de Eindapparatuur;
  - g. schone aarde conform NEN 1010;
  - h. te allen tijde toegang voor Helden Van Nu.
2. Helden Van Nu behoudt zich het recht voor, indien nodig, andere vereisten voor de Locatie vast te stellen.

### Eindapparatuur

1. De Eindapparatuur wordt geplaatst in de Technische Ruimte.
2. De Klant is niet gerechtigd de Eindapparatuur te (laten) verplaatsen, te (laten) wijzigen, dan wel enige andere handelingen aan de Eindapparatuur te (laten) verrichten zonder overleg met Helden Van Nu.



### 3. Storing Service Levels Internet Access

1. De diensten worden geleverd op basis van een bij de specifieke verbinding behorende Service Levels voor Storingen. De tabel hieronder toont de SLA types met bijbehorende serviceparameters:
  - a. **Service Window:** de periode waarbinnen onderbrekingen bij Helden Van Nu kunnen worden aangemeld en waarbinnen door Helden Van Nu kan worden geacteerd om onderbrekingen te verhelpen;
  - b. **Reactie Tijd:** de tijd binnen het Service Window waarbinnen Helden Van Nu - na melding dat de storing in behandeling is genomen - reageert m.b.t. het oplossen van de onderbreking;
  - c. **Reparatie Tijd:** de tijd binnen het Service Window nodig om de onderbreking te verhelpen.
  
2. Buiten de SLA voor Internet Access vallen:
  - a. **De CPE/Eindapparatuur/router**
  - b. **Het lokale (kantoor)netwerk of LAN**, inclusief alle aanwezige apparatuur en bekabeling.
  - c. **Onderbrekingen** door de **Klant** veroorzaakt.
  - d. **Netwerken, systemen en diensten buiten het Helden Van Nu netwerk**, waarmee elektronisch wordt gecommuniceerd via de Helden Van Nu verbinding.
  - e. **Service Degradatie en toepasselijke overige uitsluitingen uit artikel 9 in deze SLA.**

	Standaard
<b>Koper, FttH en FttB verbindingen</b>	
Beschikbaarheid	95%
Service Window*	Ma - do: 09:00 tot 17:30 Vrij: 09:00 tot 17:00
Reactie tijd	Best effort
Reparatie tijd**	Best effort

	Standaard	24/7
<b>FttO verbindingen</b>		
Beschikbaarheid	95%	99,9%
Service Window*	Ma - do: 09:00 tot 17:30 Vrij: 09:00 tot 17:00	24/7
Reactie tijd	Best effort	< 2 uur
Reparatie tijd**	Best effort	< 6 uur

\*Helden Van Nu is standaard ook van ma t/m vrij tot 21:00 en op zaterdag van 09:00 tot 17:00 geopend. Deze uren vallen buiten standaard SLA.

\*\*Reparatie tijd is altijd exclusief kabelbreuk en andere vormen van Overmacht.

#### 3. Beschikbaarheid redundante internetverbinding

De Beschikbaarheid van de Dienst is hoger indien de Klant, naast de primaire internetverbinding, een secundaire verbinding (back-up) via een andere Operator heeft.

Deze constructie heeft een beschikbaarheid van 99,9%.





## 4. Storing Service Levels Eindapparatuur

- Op Storingen op Eindapparatuur/router, geleverd door Helden Van Nu, zijn er diverse service levels. De tabel hieronder toont de SLA types met bijbehorende serviceparameters:
  - Service Window:** de periode waarbinnen onderbrekingen bij Helden Van Nu kunnen worden aangemeld en waarbinnen door Helden Van Nu kan worden geacteerd om onderbrekingen te verhelpen;
  - Reactie Tijd:** de tijd binnen het Service Window waarbinnen Helden Van Nu - na melding dat de storing in behandeling is genomen - reageert m.b.t. het oplossen van de onderbreking;
  - Reparatie Tijd:** de tijd binnen het Service Window nodig om de onderbreking te verhelpen en de conclusie is getrokken dat het probleem in de Eindapparatuur/CPE zit.
  - Wijze van vervanging:** de wijze waarop de vervangende Eindapparatuur op Locatie komt.
- Eventuele overige toepasselijke uitsluitingen staan in artikel 9 van deze SLA.

	Standaard	24/7 Remote support	24/7 + hardware vervanging
Service Window*	Ma – do: 09:00 tot 17:30. Vrij: 09:00 tot 17:00	24/7	24/7
Reactie tijd	Best effort	< 2 uur	< 2 uur
Reparatie tijd**	Best effort	Best effort	< 4 uur
Wijze van vervanging ***	Per post of ophalen bij Helden Van Nu	Per post of ophalen bij Helden Van Nu	Door monteur

\*Helden Van Nu is standaard ook van ma t/m vrij tot 21:00 en op zaterdag van 09:00 tot 17:00 geopend. Deze uren vallen buiten standaard SLA.

\*\*Reparatie tijd is altijd exclusief vormen van Overmacht.

\*\*\* Helden Van Nu streeft er altijd naar om vervangende hardware, nadat is besloten dat deze vervangen moet worden, altijd dezelfde werkdag te versturen per post. Doorgaans betekent dit de volgende werkdag op locatie, maar de verantwoordelijkheid is na verzenden uit handen van Helden Van Nu.



## 5. Beheer router

1. Een door Helden Van Nu beheerde router omvat standaard de volgende verantwoordelijkheden:
  - a. Ondersteuning op storingen en incidenten.
  - b. Back-up van router configuratie.
  - c. Eenvoudige mutaties/requests zoals een port forward.
  - d. Beveiligingsupdates.
  - e. Indien nodig geacht door Helden Van Nu: major en minor updates.
2. Daarnaast biedt Helden Van Nu standaard proactieve monitoring (telefonisch of per e-mail) op basis van Best effort. Indien wij de router langer dan 15 minuten offline zien, nemen wij zo snel als mogelijk contact met Klant op.
3. Bij Service Degradatie en Storingen is één van de eerste stappen altijd herstart van betreffende apparatuur. Dit wordt door Klant, na overleg met Helden Van Nu, uitgevoerd. Overige standaard verzoeken en ondersteuning wordt door Helden Van Nu gedaan. Zie onderstaande tabel.

Standaard change/incident	Uitvoering door
Controle/Herstart Eindapparatuur op locatie	Klant
Controle/Herstart Klantapparatuur op locatie	Klant
Ondersteuning/analyse geheel of gedeeltelijke onderbreking	Helden Van Nu
Verzoeken binnen huidige configuratie: port forward, intern IP adres toewijzen.	Helden Van Nu

4. Indien Klant de configuratie van de router wil laten herzien door Helden Van Nu kan hier een netwerk engineer per uur voor worden berekend.
5. Indien een trouble shoot uiteindelijk uitwijst dat het probleem zit bij Klant en/of Klantapparatuur kan hier een netwerk engineer per uur voor worden berekend.
6. Helden Van Nu meet niet standaard historische lijn- en router performance. Dergelijke zijn extra Diensten die afgenomen kunnen worden.
7. Helden Van Nu doet niet standaard vulnerability scans op open poorten en andere kwetsbaarheden, tenzij dit duidelijk is aangekondigd en op de factuur wordt vermeld.



## 6. Onderhoud

1. Om de kwaliteit van de Dienst op het overeengekomen peil te kunnen houden, voert Helden Van Nu zelf Onderhoud uit, dan wel laat Helden Van Nu Onderhoud uitvoeren.
2. Helden Van Nu kan aan de Dienst Onderhoud (laten) verrichten, met dien verstande dat de daaruit voortvloeiende niet-Beschikbaarheid van de Dienst als gevolg van het Onderhoud, beperkt zal zijn tot de duur zoals opgenomen in onderstaande tabel. De duur van onderbrekingen als gevolg van Onderhoud wordt niet meegerekend in de berekening van de niet-Beschikbaarheid die eventueel op verzoek van de Klant wordt gemaakt.
3. Voor FttO verbindingen: indien Helden Van Nu verwacht dat de Dienst als gevolg van Onderhoud een aaneengesloten periode van meer dan tien (10) seconden niet Beschikbaar zal zijn, zal Helden Van Nu vóór aanvang van de werkzaamheden het tijdstip en de duur van de werkzaamheden, en de verwachte periode van niet-Beschikbaarheid, ten minste vijf (5) Werkdagen van tevoren aan de Klant melden. Als er sprake is van calamiteiten, dan wel spoedgevallen, kan Helden Van Nu de genoemde termijn van vijf (5) dagen verkorten.
4. Voor overige verbindingen kan het Onderhoud onaangekondigd worden uitgevoerd.
5. Onderhoud zal zo veel mogelijk plaatsvinden op maandag tot en met zondag tussen 23:00 uur en 06.00 uur.  
Een uitzondering hierop is Onderhoud aan het HFC (Hybrid Fibre Coax) netwerk van Ziggo; dit wordt op Werkdagen uitgevoerd.



## 7. Storingsafhandeling

1. Stringen voor Diensten kunnen worden gemeld gedurende het Service Window.
2. Stringen en/of Service Degradatie die door de Klant worden gedetecteerd, kunnen alleen worden aangemeld bij Helden Van Nu door de door partijen aangewezen bevoegde personen.
3. Indien een Storing en/of Service Degradatie door Klant wordt ontdekt, dient dit telefonisch of per e-mail te worden doorgegeven aan Helden Van Nu.
  - a. Ontvangst van deze melding per telefoon geldt als Klant een medewerker van Helden Van Nu heeft gesproken.
  - b. Ontvangst van deze melding per e-mail geldt als Klant een (niet-geautomatiseerde) bevestiging van Helden Van Nu heeft gekregen dat de melding is ontvangen.
4. Indien een Storing en/of Service Degradatie door Helden Van Nu zelf wordt ontdekt, zal dit door Helden Van Nu worden gemeld per telefoon, SMS of email op een door de Klant bij de Oplevering opgegeven (mobiel) telefoonnummer en e-mail adres.
5. De begintijd van een eventuele Storing is het door Helden Van Nu gemeten tijdstip waarop de Klant de Storing meldt aan Helden Van Nu, dan wel het door Helden Van Nu gemeten tijdstip waarop Helden Van Nu de door Helden Van Nu ontdekte Storing meldt aan de Klant.
6. De Klant dient bij een melding van een Storing en/of Service Degradatie ten minste de volgende gegevens te verstrekken:
  - a. naam van de melder van de Storing en/of Service Degradatie;
  - b. naam van de Klant en contactpersoon;
  - c. postcode, huisnummer, (eventuele) huisnummertoevoeging en (eventuele) kamertoevoeging van de Locatie waarop de Storing en/of Service Degradatie plaatsvindt.
  - d. gedetailleerde omschrijving van de Storing en/of Service Degradatie;
  - e. telefoonnummer(s) waarop de melder van de Storing en/of Service Degradatie en de contactpersoon te bereiken zijn, zowel binnen als buiten hun werktijden;
  - f. tijdstip van waarneming van de Storing en/of Service Degradatie;
7. De melder van een Storing en/of Service Degradatie ontvangt bij de melding van de Storing en/of Service Degradatie een trouble ticket nummer. De Klant zal dit nummer bij alle volgende contacten met Helden Van Nu over de betreffende Storing en/of Service Degradatie vermelden.
8. De Klant dient Helden Van Nu bij het herstellen van een Storing en/of Service Degradatie kosteloos 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.
9. Indien voor het leveren van de Dienst gebruik wordt gemaakt van een door de Klant ter beschikking gesteld en/of onderhouden netwerk dan is de Klant zelf verantwoordelijk voor het (laten) onderzoeken en oplossen van de stringen in dat bedoelde netwerk.
10. Nadat de Storing is verholpen, zal Helden Van Nu de Storing telefonisch, en op verzoek bevestigd per e-mail, bij de Klant als opgeheven aanmelden. De Klant dient spoedig doch uiterlijk binnen dertig (30) minuten na melding van de opheffing van de Storing, Helden Van Nu te bellen, indien Klant de Storing niet als opgeheven ervaart. Indien Klant na die dertig (30) minuten belt om de Storing als niet opgeheven door te geven, dan is er sprake van een nieuwe Storing.
11. Indien er sprake is van een regelmatig optredende Storing en/of Service Degradatie, zal Helden Van Nu in overleg met de Klant een onderzoek uitvoeren om de Storing en/of Service Degradatie te verhelpen en in de toekomst te vermijden.
12. Indien blijkt dat regelmatig sprake is van onterechte storingsmeldingen, zullen Helden Van Nu en de Klant hierover in overleg treden met als doel dit aantal te verminderen. Spanningsuitval en werkzaamheden aan de door de Klant ter beschikking gestelde apparatuur op de Locatie dienen door de Klant te worden gemeld bij Helden Van Nu.



## 8. Wijziging

1. Een wijziging in de functionaliteiten van de Dienst op verzoek van de Klant wordt beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst.
2. Van elke wijziging, als bedoeld in het eerste lid, stuurt Helden Van Nu de Klant een bevestiging per e-mail, waarop de ingangsdatum van de wijziging wordt aangegeven. Dergelijke schriftelijke bevestigingen worden (telkens) aan de gesloten Overeenkomst toegevoegd en worden vanaf de op de bevestiging weergegeven datum geacht integraal deel uit te maken van de Overeenkomst.
3. Indien een wijziging, als bedoeld in het eerste lid, onderbreking van de dienstverlening, dan wel afstemming met wijziging(en) in de Klantapparatuur vereist, worden de datum en het tijdstip van die onderbreking in overleg met de Klant vastgesteld.
4. Indien de wijziging wordt uitgevoerd, neemt de wijziging niet meer dan acht (8) uren van Werkdagen in beslag, voor zover partijen niet anders zijn overeengekomen.



## 9. Compensatie

1. Bij Diensten die over verschillende Locaties verspreid worden geleverd, is het genoemde percentage Beschikbaarheid de Beschikbaarheid per type verbinding per Locatie.
2. De Beschikbaarheid wordt gemeten op het Koppelvlak.
3. De begintijd van een eventuele niet-Beschikbaarheid is het door Helden Van Nu gemeten tijdstip waarop de Klant de niet-Beschikbaarheid meldt aan Helden Van Nu, dan wel het door Helden Van Nu gemeten tijdstip waarop Helden Van Nu de door Helden Van Nu ontdekte niet-Beschikbaarheid meldt aan de Klant.
4. De Dienst is beschikbaar vanaf het moment dat de Dienst aan Klant is opgeleverd en de klant hierover is geïnformeerd.
5. In de volgende gevallen wordt de Dienst geacht beschikbaar te zijn (geweest):
  - a. de Dienst functioneert conform de Dienstbeschrijving.
  - b. tijdens Service Degradatie.
  - c. tijdens het actief zijn van de back-up verbinding.
  - d. tijdens een Storing die het gevolg is van een handelen of nalaten van de Klant, dan wel derden wiens handelingen en nalaten kunnen worden toegerekend aan de Klant.
  - e. tijdens Onderhoud conform het bepaalde in artikel 7 van deze SLA.
  - f. tijdens een storing in:
    - i. de verbinding vanaf de Eindapparatuur
    - ii. de Klantapparatuur
    - iii. het netwerk van de Klant
  - g. tijdens werkzaamheden op initiatief van de Klant
  - h. tijdens uitstel van een opheffing van een Storing op verzoek van de Klant
  - i. bij het ontbreken van de melding van een Storing, zie artikel 8 van deze SLA.
  - j. als blijkt dat van een Storing geen sprake is geweest
  - k. als de oorzaak van Storing of Service Degradatie in een door de Klant, dan wel door een derde ter beschikking gesteld netwerk ligt
  - l. als Helden Van Nu de levering van de Dienst conform Overeenkomst opschort
  - m. als de Klant geen medewerking verleent aan Helden Van Nu, zoals – maar niet beperkt tot – het niet geven van informatie of het niet uitvoeren van handelingen die nodig zijn voor het functieherstel
  - n. als de aangesloten Klantapparatuur niet is voorzien van een typegoedkeuring en toelatingsnummer van het Agentschap Telecom van het ministerie van Economische Zaken, dan wel bij het ontbreken van schriftelijke toestemming van Helden Van Nu voor het gebruik van apparatuur zonder bedoelde typegoedkeuring en toelatingsnummer
  - o. een storing in het traject vanaf het Koppelvlak
  - p. ingeval de Storing het gevolg is van aan de Klant toe te rekenen omstandigheden, zoals, maar niet beperkt tot
    - i. het wegvallen van de netspanning van de in de Locatie opgestelde Eindapparatuur
    - ii. het niet voldoen aan de minimumeisen voor de Technische Ruimte als beschreven in artikel 3
  - q. als er sprake is van een algemene storing op de AMS-IX
  - r. als er sprake is van Overmacht.
6. Op verzoek van de Klant wordt, na afloop van elk Jaar, dan wel na beëindiging van de Overeenkomst, door Helden Van Nu bepaald of de Beschikbaarheid is bereikt, zoals bedoeld in dit artikel. In geval van tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst wordt de Beschikbaarheid naar rato berekend
7. Indien de Beschikbaarheid op Jaarbasis niet wordt bereikt, wordt een vergoeding uitgekeerd volgens onderstaande tabel, mits de Klant binnen drie (3) maanden na bekendmaking door Helden Van Nu van het niet voldoen aan de Beschikbaarheid, bij



Helden Van Nu schriftelijk of per e-mail aanspraak maakt op de vergoedingsregeling als hieronder vermeld.

Vergoeding bij afwijking van de Beschikbaarheid (op Jaarbasis) per 0,5% per Jaar

Een bedrag ter waarde van vijftig procent (50%) van het laatste totale maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Dienst, exclusief gebruikskosten. Het maximaal uit te keren bedrag per Jaar voor de betreffende Dienst bedraagt tweemaal het bovengenoemde maandbedrag. Dus maximaal 100% van één maandtarief per Jaar.

8. Betaling van de vergoeding als bedoeld in dit artikel vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met een ontoereikende Beschikbaarheid. Helden Van Nu is aan de Klant geen aanvullende (schade) vergoeding verschuldigd.
9. Eventueel eerder uitgekeerde vergoedingen ten gevolge van overschrijding van de maximale Reparatie Tijd worden op het in dit artikel bedoelde uit te keren bedrag in mindering gebracht.

De in dit artikel bedoelde vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd als een (extra) korting op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding definitief is vastgesteld. Als de Overeenkomst is beëindigd, wordt de vergoeding aan de Klant uitbetaald