

Degelijk werk staat bij ons hoog in het vaandel en maken daarom gebruik van producten van het hoogste kwaliteitsniveau.

Storingen kunnen helaas niet voorkomen worden en het oplossen daarvan kost tijd dus geld. Over bovenstaande uitspraak is weinig discussie mogelijk.

Over het antwoord op de volgende vraag kan in de praktijk wel discussie ontstaan:

Wie* gaat de storing wanneer oplossen en wie betaalt de kosten*** ?**

***Wij lossen storingen op** van ons geleverde diensten en/of apparatuur en doen dat ook voor werk en/of apparatuur dat door anderen gemaakt of geleverd is. Het laatste uiteraard voor zover dat in ons vakgebied ligt.

Het melden van een storing kan eenvoudig via de pagina [STORINGEN](#) van onze website.

****Wanneer de storing opgelost wordt** is mede afhankelijk van aanwezigheid van het benodigde materiaal. Daarnaast is het soort onderhoudscontract bepalend of een storingsmonteur binnen 1 uur aanwezig is of zo snel mogelijk gepland wordt. Wat de benodigde materialen betreft: natuurlijk hebben wij net als onze toeleveranciers veel op voorraad en kunnen snel leveren maar in een aantal gevallen kan het goed zijn om sommige apparaten zelf op voorraad te houden in geval van nood. Hierover adviseren we graag.

*****Wie betaalt de kosten van reparatie** en hoe hoog zijn die ? In beginsel is op ons geleverd werk en apparatuur 1 jaar garantie en is beschreven in artikel 14 van onze Algemene Leveringsvoorwaarden en te downloaden via de [contactpagina](#) van onze website.

Afgezien van de reactiesnelheid van onze storingsdienst is bepaling van de hoogte van de reparatiekosten slechts een wiskundige kansberekening met als basis de wet van de grote getallen.

Daarom kan een onderhoudscontract als een verzekering aangemerkt worden.

DUS: hoeveel risico wilt u lopen voor onverwachte hoge kosten?

Gezien het aantal meldingen per jaar nemen wij dit graag risico over en ook van andere leveranciers of installateurs want wij leggen op sommige storingen geld toe maar verdienen weer wanneer er geen storing is.

Op deze manier is een en ander bij ons kostenneutraal en de cliënt komt niet voor verrassingen!

Het Hart Telecom biedt naast individuele ook een 3-tal onderhoudscontracten met verschillende SLA's oftewel Service Level Agreements

0. Geen onderhoud:

De garantie volgens onze Algemene Leveringsvoorwaarden is van kracht.
Zie onze tarievenlijst op de [contactpagina](#) van onze website voor kosten reparatie.

1. Het Hart Basis - onderhoud:

1 x per jaar gratis preventief onderhoud, 25% korting op arbeidsloon en voorrijkosten bij storingen.

Kosten vanaf € 25.- per maand per locatie.

Response tijd: binnen 24 uur na melding dient er een aanvang plaats te vinden voor het oplossen van de storing.

Duur van het contract is voor onbepaalde tijd en per jaar opzegbaar.

2. Het Hart Triple - onderhoud:

1 x per jaar gratis preventief onderhoud, 25% korting op arbeidsloon en geen voorrijkosten bij storingen en 20% korting op door ons geleverde apparatuur en materialen .

Kosten vanaf € 60.- per maand per locatie.

Response tijd: binnen 8 uur na melding dient er een aanvang plaats te vinden voor het oplossen van de storing.

Duur van het contract is maximaal 4 jaar en per jaar opzegbaar.

3. Het Hart Diamond - onderhoud:

2 x per jaar gratis preventief onderhoud. Voor materiaal en arbeidsloon wordt niets in rekening gebracht want wij nemen het gehele risico over.

Kosten afhankelijk van het risicobedrag vanaf € 250.- per maand per locatie.

Response tijd: binnen 4 uur na melding dient er een aanvang plaats te vinden voor het oplossen van de storing.

Duur van het contract is maximaal 4 jaar en per jaar opzegbaar.

Graag geven wij vrijblijvend advies over de mogelijkheden.



Een vertrouwde connectie **Het Hart Telecom B.V. - Zirkoon 132 - 3316 KD Dordrecht**

T +31(0)78-843 70 01 - F +31(0)87 - 784 72 60

I www.hetharttelecom.nl - @ info@hetharttelecom.nl

KvK 57718415 - NL71 INGB 0004 5715 16 - BTW 8527.04.999.B.01