

Beschikbaarheids- en Supportbeleid

Beschikbaarheid, onderhoud en support voor het Apptimate Academy platform

Document	Beschikbaarheids- en Supportbeleid
Dienst	Apptimate Academy (online cursusplatform)
Aanbieder	Apptimate B.V. (KvK-nummer 89656202)
Versie	1.1
Ingangsdatum	30 augustus 2026

1. Beschikbaarheid

- Wij spannen ons in het Platform met een redelijke beschikbaarheid aan te bieden, maar garanderen geen ononderbroken beschikbaarheid of een bepaald uptime-percentages.
- Voor onderhoud, updates of om veiligheidsredenen kan het Platform tijdelijk niet of beperkt beschikbaar zijn.
- Wij streven ernaar gepland onderhoud waar mogelijk buiten piekmomenten uit te voeren.

2. Cursusinhoud en updates

- Cursusinhoud kan van tijd tot tijd worden bijgewerkt, uitgebreid of verbeterd. Uw toegang tot een gekochte cursus blijft daarbij bestaan. Een update verkleint de omvang van een gekochte cursus niet wezenlijk.
- Wij garanderen niet dat specifieke lesinhoud ongewijzigd blijft.
- Wij kunnen cursussen toevoegen of beëindigen. Beëindiging van een cursus kondigen wij ten minste dertig (30) dagen vooraf aan per e-mail. Wordt een cursus beëindigd binnen de minimumduur van vierentwintig (24) maanden na uw aankoop, dan hebt u naar uw keuze recht op een pro rata terugbetaling of op een vervangende cursus van gelijke waarde (zie de Algemene Voorwaarden over de duur van de toegang).

3. Support

- Support wordt geboden per e-mail via academy@apptimate.nl en via het contactformulier op het Platform.
- Support is beschikbaar tijdens Nederlandse kantooruren en is inbegrepen bij de prijs van een cursus of bundel.
- Wij reageren in beginsel binnen twee (2) werkdagen; bij problemen met toegang of betaling streven wij naar één (1) werkdag.
- Deze termijnen gelden voor onze eerste inhoudelijke reactie. Een oplostijd garanderen wij niet: hoe lang een oplossing duurt, hangt af van de aard van het probleem.

4. Reikwijdte van support

Support omvat hulp bij het aanmaken van een account, toegang, betaling en het gebruik van het Platform binnen de beschreven functionaliteit. Persoonlijke bijles, maatwerk of ondersteuning bij software van derden valt buiten de standaard support.

5. Uitsluitingen

- Problemen die worden veroorzaakt door uw eigen apparaat, browser of internetverbinding.
- Gebruik in strijd met de voorwaarden of buiten de beschreven functionaliteit.
- Ongeoorloofde pogingen tot omzeiling van de toegangscontrole.

6. Contact

- Support: academy@apptimate.nl
- Uren: Nederlandse kantooruren