

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	1.0 (concept)
Ingangsdatum	[in te vullen]

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.
- Wij garanderen niet dat specifieke lesinhoud ongewijzigd blijft.
- Wij kunnen cursussen toevoegen of beëindigen. Beëindiging van een cursus wordt, waar redelijk, vooraf aangekondigd (zie de Algemene Voorwaarden over duur van de toegang).

3. Support

- Support wordt geboden per e-mail via academy@apptimate.nl.
- Support is beschikbaar tijdens Nederlandse kantooruren.
- Support wordt geboden op basis van redelijke inspanning (best effort): wij spannen ons redelijkerwijs in om vragen en problemen op te lossen, zonder gegarandeerde reactie- of oplostijden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

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