

---

## Standaard ondersteuning & nazorg

Deze bijlage beschrijft het ondersteuningspakket dat standaard bij onze opgeleverde projecten hoort. Hij maakt deel uit van de offerte waarbij hij is meegestuurd.

---

### 1 Toepassing

Deze voorwaarden gelden bij elk door Prismatic Immersive opgeleverd project, tenzij in de offerte uitdrukkelijk iets anders is afgesproken.

---

### 2 Inbegrepen ondersteuning — eerste zes maanden

Gedurende de eerste zes maanden na oplevering is één bezoek op locatie per maand bij de prijs inbegrepen: de uren van dat bezoek brengen we niet in rekening. Reiskosten van **€ 0,30 per kilometer** gelden bij elk bezoek op locatie, dus ook bij deze inbegrepen maandbezoeken. Een niet-gebruikt maandbezoek vervalt en schuift niet door naar een volgende maand.

---

### 3 Ondersteuning daarna en extra bezoeken

Elk bezoek op locatie buiten het inbegrepen maandbezoek, en alle ondersteuning op locatie na de eerste zes maanden, brengen we in rekening tegen **€ 55,- per uur (excl. btw)**, plus **€ 0,30 per kilometer** reiskosten. We plannen dit in op aanvraag.

---

### 4 Bereikbaarheid

We zijn standaard bereikbaar via [hello@prismatic-immersive.com](mailto:hello@prismatic-immersive.com). Gedurende het eerste jaar na oplevering reageren we op werkdagen binnen één werkdag op je melding. Na dat eerste jaar maken we hierover een nieuwe afspraak. Een reactie binnen die termijn is een eerste reactie op de melding, geen toezegging dat het probleem op dat moment al is opgelost.

---

### 5 Wat valt onder ondersteuning

Ondersteuning betreft het werkend houden van wat we hebben opgeleverd: het verhelpen van storingen en fouten in dat werk. Nieuwe functionaliteit, uitbreidingen of wijzigingen aan het opgeleverde vallen hier niet onder. Dat is meerwerk en offreren we apart.

---

### 6 Buiten scope

Buiten deze ondersteuning vallen: hardwaredefecten waarbij vervanging nodig is, storingen in software van derden (zoals Windows, Steam of SteamVR), problemen door onjuist gebruik, en problemen die ontstaan door aanpassingen die buiten Prismatic om aan de opstelling of software zijn gedaan.

---

### 7 Inzet

We voeren ons werk naar beste kunnen en vakmanschap uit. Dit is een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting: we zetten ons volledig in om een storing te verhelpen, maar kunnen geen specifieke uitkomst of oplostermijn garanderen.