

Fair Use Policy

Index

Wat staat er in deze fair use policy

Morgen Internet Fair use policy	03
Fair use Policy - Helpdesk	04
Fair use policy - Case & Project	05
Fair use policy - Relations	06
Overige richtlijnen - Fair use policy	07

Morgen Internet Fair use policy

› Duidelijke afspraken. Goed geregeld.

In iedere samenwerking bieden onze drie klantbeloftes **1) Top website, 2) Altijd onderhouden, 3) Continu vernieuwen** een zorgeloze ervaring. Om dit te kunnen garanderen en om tevens excessief en/of oneigenlijk gebruik van onze dienstverlening te voorkomen, hanteren wij een zogenaamde Fair use policy (FUP). Zoals je bij een 'all you can eat' restaurant geen tassen eten mee naar huis hoort te nemen, zijn er voor onze dienstverlening ook richtlijnen.

Met behulp van ons monitoringssysteem houden we alle activiteit in de gaten, zodat we onregelmatigheden direct detecteren. Onze limieten zijn zeer ruim opgesteld, waardoor je in de praktijk eigenlijk nooit buiten de grenzen van onze Fair use komt. In minder dan 1% van de gevallen wordt er op regelmatige basis bewust of onbewust excessief gebruikt gemaakt van onze dienstverlening. Voor die gevallen gaan we samen op zoek naar de beste oplossing.

Fair use policy - Helpdesk

> Aantal verzoeken | Helpdesk

Om de Morgen Internet belofte **"altijd onderhouden"** waar te maken, kan iedere klant na website livegang gebruik maken van onze Helpdesk service. Wanneer de klant deze service op een excessieve of onevenredige manier gebruikt, wat de algehele prestaties en beschikbaarheid voor andere klanten beïnvloedt, behoudt Morgen Internet zich het recht voor om, in overleg met de klant, 1) dit structureel terug te dringen en/of 2) de abonnementsgelden te verhogen. Van "overmatig gebruik" is sprake in één van de volgende situaties:

- Aantal verzoeken aan de Helpdesk per jaar: ≥ 36
- In twee achtereenvolgende maanden is het aantal bestede uren per maand: ≥ 5

Foutmeldingen en feedback als gevolg van onjuist / niet uitgevoerde werkzaamheden door Morgen Internet zijn hiervan uitgesloten.

> Contact

- De Helpdesk is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd feestdagen) op:

✉ helpdesk@morgeninternet.nl

☎ +31 (0) 13 303 00 19

📞 +31 (0) 13 303 00 19

Fair use policy – Case & Design

> Design revisies | Case & Project

Een “**top website**” vraagt om commitment van alle betrokkenen tijdens het ontwikkelingsproces. Gedurende dit proces kunnen er design revisies plaatsvinden. Onder Fair use worden design revisies verstaan die in lijn zijn met het initieel overeengekomen ontwerp. Indien dit significant afwijkt van wat overeengekomen is, zal Morgen Internet dit conform afspraak corrigeren.

De volgende situatie(s) vallen buiten de FUP waardoor Morgen Internet zich het recht voor behoudt om een project terug te plaatsen naar een eerdere fase in het ontwikkelingstraject wat onherroepelijk tot vertraging in doorlooptijd zal leiden:

- Revisies vanuit de klant zijn het gevolg zijn van een later verkregen inzicht of verandering van mening.

> Contact

- Case & Project is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd feestdagen) op:

✉ welkom@morgeninternet.nl

☎ +31 (0) 13 303 00 19

📞 +31 (0) 6 83 55 73 13

Fair use policy – Relations

> Re-design & Remake | Relations

Met onze belofte “**continu vernieuwen**”, verbeteren en vernieuwen we je website doorlopend én pro-actief gedurende de samenwerking. De frequentie hiervan is afgestemd op de marktontwikkelingen en innovaties. Zo kunnen we bij ieder contactmoment zoveel mogelijk toegevoegde waarden leveren en bovendien efficiënt te werk gaan. De onderwerpen van ieder contactmoment zijn afgestemd op de klantfase. Meer hierover lees je [hier](#).

De volgende situatie(s) vallen buiten de FUP en geven Morgen Internet het recht om kosten in rekening te brengen, de werkzaamheden te weigeren of uit te stellen conform de richtlijnen in de SLA.

- Pagina re-design → Er wordt meer dan één keer per 24 maanden een pagina re-design aangevraagd.
- **Remake®** → Er wordt meer dan één keer per 48 maanden een Remake® aangevraagd.*

**extra kosten worden als volgt berekend: (maandbedrag * (48 - looptijd huidige website)).*

> Contact

- Relations is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd feestdagen) op:

✉ relations@morgeninternet.nl

☎ +31 (0) 13 303 00 19

📞 +31 (0) 6 18 52 23 89

Overige richtlijnen - Fair use policy

> Geen zorgen

We zullen nooit zomaar je dienst opzeggen, afsluiten of je een rekening sturen. Wanneer je niet voldoet aan onze FUP, nemen we altijd eerst contact met je op. Op die manier kunnen we samen tot de beste oplossing komen.

> Beheer en wijziging Fair use policy

Morgen Internet® B.V. behoudt zich het recht voor om de Fair use policy op ieder moment te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden schriftelijk gecommuniceerd aan alle klanten.

> Gerelateerde documenten

De Fair use policy is een onderdeel van de samenwerkingsovereenkomst tussen de klant en Morgen Internet. Contractinformatie zoals looptijd, geldigheid, etc. is dan ook te vinden in de samenwerkingsovereenkomst en is niet opgenomen in dit document. Verder is de Fair use policy een aanvulling op onze [algemene voorwaarden](#) en [SLA](#). Deze afspraken en voorwaarden worden niet herhaald in dit document. Daar waar nodig wordt naar onze [algemene voorwaarden](#) of [SLA](#) verwezen.

> Vragen?

- Voor vragen over de inhoud van de Fair use policy kan contact op worden genomen met:

✉ helpdesk@morgeninternet.nl

☎ +31 (0) 13 303 00 19

📞 +31 (0) 13 303 00 19