

Prijs, Service & Maatwerk

Van toepassing op: Alle ComChamp klanten

TL;DR

- **Iedereen krijgt alles** - Geen feature verschillen
 - **Eerlijke prijs** - €1/gebruiker/dag (+ €125/workspace/maand vanaf 2 gebruikers)
 - **1 persoon = geen workspace kosten** - Start voor slechts €1/dag
 - **Services** - Alles €75/uur (consultancy, training, maatwerk development)
 - **SLA met garantie** - 99.75% uptime met service credits
 - **24/7 optie** - €50/maand voor kritieke escalatie
 - **Flexibel** - 30 dagen opzegtermijn na eerste maand
 - **Support** - Kantooruren + 24/7 AI chatbot
-

1. Onze Service Filosofie

Bij ComChamp krijgt elke klant dezelfde premium service. Of je nu 1 gebruiker hebt of 300, je krijgt toegang tot alle features, dezelfde support kwaliteit, en transparante prijzen. Geen verrassingen, geen onderhandelingen, gewoon eerlijke voorwaarden voor iedereen.

Voor grotere organisaties met specifieke enterprise behoeften zijn maatwerkafspraken bespreekbaar.

2. Transparante Pricing

2.1 Gebruikers

- **Per gebruiker:** €1,- per dag (alleen dagen met daadwerkelijk gebruik)
- **Gratis trial:** 14 dagen volledig gratis, geen creditcard nodig
- **Fair use:** We tellen alleen dagen waarop een gebruiker daadwerkelijk inlogt

2.2 Licentiekosten per workspace

Een workspace is een afgebakende omgeving met haar eigen dataset (contacten). Per organisatie kunnen er meerdere workspaces gebruikt worden. Voorbeelden zijn: workspaces voor resellers, workspaces voor afdelingen die geen data met elkaar delen, workspaces voor separate activiteiten.

Kosten:

- **1 gebruiker:** Geen licentiekosten voor de workspace - je betaalt alleen €1 per actieve dag
- **2+ gebruikers:** €125,- per workspace per maand
- **Onbeperkt users & teams:** Maak zoveel teams en gebruikers aan als je wilt binnen een project, je betaalt alleen voor de gebruikers die daadwerkelijk hebben ingelogd per maand

2.3 Services & Maatwerk

- **Alle services:** €75,- per uur
- **Inclusief:** Consultancy, training, maatwerk development, integraties
- **Minimum:** Afhankelijk van type werk (zie sectie 7)

2.4 Geen Volume Kortingen

Onze prijzen zijn extreem competitief. We hanteren één eerlijke prijs voor iedereen.

3. Service Level & Support

3.1 Platform Beschikbaarheid - Met SLA Garantie

- **Uptime commitment:** 99.75% per kalendermaand
- **Performance:** Snelle response tijden voor iedereen

Service Credits bij downtime:

- $\geq 99.75\%$: Geen korting
- 99.50% - 99.74%: 5% korting op maandFactuur
- 99.00% - 99.49%: 7.5% korting op maandFactuur
- $< 99.00\%$: 10% korting op maandFactuur

Credits worden automatisch verrekend op de volgende factuur. Gepland onderhoud (maximaal 2 uur/maand met 48 uur notice) telt niet mee als downtime.

3.2 Support Kanalen

- **Email:** support@comchamp.com
- **Chat:** In het platform tijdens kantooruren
- **AI Support:** 24/7 intelligente chatbot met escalatie mogelijkheid
- **Documentatie:** Uitgebreide online handleidingen

3.3 Support Tijden & Opties

Basis Support (inbegrepen)

- Kantooruren: Maandag-Vrijdag 9:00-17:00 CET
- AI chatbot: 24/7 beschikbaar

24/7 Kritieke Issues (€50/maand extra)

- Escalatie hotline voor kritieke problemen
- Gegarandeerde response binnen 1 uur
- Alleen voor platform-blocking issues

Priority	Omschrijving	Response	Oplossing
Kritiek	Platform volledig down	<1 uur	<4 uur
Hoog	Feature geblokkeerd	<4 uur	<1 dag
Normaal	Vraag/kleine bug	<1 werkdag	Redelijke termijn

3.4 Support Filosofie

1. **Eerste lijn:** AI chatbot voor directe antwoorden en triage
2. **Tweede lijn:** Support team via email/chat
3. **Escalatie:** Senior engineers voor complexe issues
4. **Feedback:** We luisteren en verbeteren continu

4. Wat je krijgt

4.1 Platform Features

-  Alle ComChamp functionaliteiten
-  Onbeperkt aantal users en teams
-  Alle integraties en API toegang
-  Regelmatige updates en nieuwe features
-  AI-powered workflows
-  Custom fields en views

4.2 Data & Security

- Hosting op Google Cloud Platform (EU)
- Dagelijkse backups
- Enterprise-grade security
- GDPR/AVG compliant
- Data export via API op elk moment

4.3 Onboarding

Self-Service (Gratis)

- Getting started videos
- Template bibliotheek
- Online documentatie

Guided Onboarding (€300)

- 4 uur begeleiding
- Configuratie assistentie
- Basis training

Full Implementation (€75/uur)

- Dedicated specialist
- Complete setup
- Data migratie
- Team training

5. Betaling & Facturering

5.1 Betalingsmethoden

Tot €500/maand:

- Creditcard of automatische incasso
- Maandelijks achteraf

Vanaf €2.500/maand:

- Optie voor factuur
- 14 dagen betalingstermijn
- Maandelijks achteraf

5.2 Facturering Details

- Facturen elke maand na afloop
- Gespecificeerd per project en gebruiker
- BTW wordt toegevoegd (21%)
- Geen setup kosten
- Geen verborgen kosten

5.3 Eerlijke Voorwaarden

- Betaal alleen voor actief gebruik
- Geen lange contracten verplicht
- Transparante prijswijzigingen (60 dagen notice)
- Maximaal 1 prijsverhoging per jaar

6. Contract Voorwaarden

6.1 Flexibiliteit

- **Eerste maand:** Evaluatie periode na gratis trial
- **Daarna:** Maandelijks opzegbaar met 30 dagen notice
- **Groei/krimp:** Alleen betalen voor daadwerkelijk gebruik op dagbasis
- **Fair use:** Bij structureel bovengemiddeld gebruik gaan we in overleg

6.2 Opzeggen

- Simpel via email naar support@comchamp.com
- 30 dagen opzegtermijn voor iedereen
- Geen exit kosten
- 90 dagen om je data te exporteren
- Hulp bij migratie indien nodig

7. Maatwerk Development

7.1 Development Process

Fase 1: Requirements & Design

1. Intake gesprek (gratis)
2. Requirements documentatie
3. Wireframe/prototype
4. Fixed price offerte

Fase 2: Development

1. Agile development in sprints
2. Regelmatige updates
3. Test omgeving toegang

Fase 3: Delivery

1. Demo & training
2. 7 dagen acceptatieperiode
3. 30 dagen garantie

7.2 Types Maatwerk

Type	Omschrijving	Tarief	Minimum
Configuratie	Aanpassingen binnen platform	€75/uur	2 uur
Customization	Nieuwe features in modules	€75/uur	4 uur
Development	Nieuwe modules/features	€75/uur	8 uur
Integratie	Koppeling externe systemen	€75/uur	8 uur

7.3 Werkwijze

- Duidelijke requirements = betere offerte
- Wijzigingen tijdens project mogelijk tegen meerwerk
- Code blijft eigendom ComChamp (broncode koop optie: +100%)
- 30 dagen garantie op bugs

7.4 Fixed Price Projecten

Voor projecten >40 uur bieden we fixed price opties:

- Vaste prijs op basis van requirements
- 30% aanbetaling
- Geen verrassingen achteraf

8. Training & Consultancy

8.1 Training Options

Online Training (€75/uur)

- Via video conferencing
- Opgenomen voor later
- Q&A sessie included

On-site Training (€75/uur + reiskosten)

- Bij jullie op locatie
- Hands-on workshops
- Team certificaten

8.2 Consultancy Services

- Business process optimalisatie
- Integratie advies
- Best practices workshops
- Change management support
- Alles tegen €75/uur

8.3 Knowledge Transfer

- Documentatie altijd included
- Train-the-trainer opties
- Knowledge base toegang
- Community forum (komt eraan)

9. Samenwerking

9.1 Onze Beloftes

- Eerlijke, transparante service
- Continue platform verbetering
- Luisteren naar feedback
- Geen vendor lock-in
- Partner in jouw succes

9.2 Wat we vragen

- Constructieve feedback
- Redelijk gebruik van resources
- Tijdige betaling
- Respect voor ons team
- Actieve betrokkenheid bij je succes

9.3 Samen Groeien

- Quarterly user meetings
- Beta programma voor nieuwe features
- Success stories delen
- Feature requests welkom
- Co-creatie mogelijkheden

10. Praktische Zaken

10.1 Communicatie

- **Updates:** Via email en in-app notifications
- **Knowledge Base:** support.comchamp.com

10.2 Wijzigingen

- **Prijzen:** 60 dagen notice
- **Features:** 30 dagen notice
- **Algemene voorwaarden:** 30 dagen notice
- Je kunt altijd opzeggen bij materiële wijzigingen

10.3 Escalatie

Als het echt niet lukt:

1. Team Lead Support
2. Head of Customer Success
3. CEO (ja, echt)

We lossen het samen op!

Contact

- **Support:** support@comchamp.com
- **Chat:** Via het platform (9:00-17:00 CET)
- **Telefoon:** 023-2340232
- **24/7 Hotline:** Beschikbaar met abonnement

Deze Prijs, Service & Maatwerk Bijlage is onderdeel van de ComChamp Cloud Service Agreement. We houden het simpel, eerlijk en transparant - zoals software hoort te zijn.