

Voorwaarden servicecontract tussen Twelve en de klant

Verplichtingen van Twelve op basis van het Basis servicecontract.

- Twelve verleent de klant de licentie voor het gebruik maken van de software voor de Twelve kassamodule.
- De klant heeft recht op het gebruik van en toegang tot de beheeromgeving. Deze is te bereiken via admin.twelve.eu of een ander daarvoor kenbaar gemaakte domeinnaam.
- Twelve zal er voor zorgdragen dat er automatisch back-ups gemaakt worden van de gegevens.
- De klant mag een onbeperkt aantal beheerders aanmaken in de beheeromgeving.
- Op alle geleverde kassaterminals en randapparatuur zit een fabrieksgarantie van twee jaar. Op de geleverde pinautomaten zit een fabrieksgarantie van zes maanden. Twelve zal er voor zorgdragen dat deze garanties worden nageleefd door de fabrikant(en). Met uitzondering van schade door een eigen fout.
- Wanneer de schade buiten de fabrieksgarantie valt krijgt de klant altijd vooraf een prijsopgave of een vervangingsvoorstel.
- Gedurende de gehele periode van het Basis servicecontract heeft de klant recht op technische ondersteuning in urgente gevallen, zeven dagen per week en 24 uur per dag.
- Twelve is te bereiken op telefoonnummer: 030-276 7770 of een daartoe kenbaar gemaakt noodnummer.
- De klant heeft recht op een vervangende kassa en/of pinautomaat bij schade.
- Bij een gebrek aan een kassaterminal of pinautomaat dat niet vanaf afstand verholpen kan worden, zal Twelve alles in werk stellen om binnen acht uur ter plaatse te zijn.
- Voor ondersteuning (vanaf afstand of op locatie) die niet veroorzaakt is door een gebrek aan de betaalterminal of pinautomaat; of in het geval het gebrek is ontstaan door eigen fout of schuld van de klant; of de gebruikers van het systeem, dan valt dit buiten het Basis servicecontract. Twelve is dan genooddaakt € 43,- per uur en per rit € 90,- voorrijdkosten in rekening te brengen. Genoemde bedragen zijn exclusief BTW.
- Voorbeelden van schade door eigen fout zijn onder andere: valschade, waterschade, eigen aanpassingen in de beheeromgeving, geen internetverbinding of schade/niet functioneren door kortsluiting, inbraak of stekkers die verkeerd om zitten.
- Dit geldt tevens voor problemen die ontstaan door een niet of slecht functionerende internetverbinding.

Aanvullende verplichtingen van Twelve ten aanzien van het Top servicecontract voor het kassasysteem.

- Bij een gebrek aan een betaalterminal of pinautomaat dat niet vanaf afstand verholpen kan worden, zal Twelve alles in werk stellen om binnen vier uur ter plaatse zijn.
- De opdrachtgever heeft één maal per jaar kosteloos recht op de huur van een kassaterminal voor een periode van maximaal één week.
- Twelve verleent de opdrachtgever de licentie voor het gebruik van de software voor de voorraadmodule.
- Voor ondersteuning (vanaf afstand of op locatie) die niet veroorzaakt is door een gebrek aan de betaalterminal of als het gebrek is ontstaan door eigen schuld of de gebruikers van het systeem (met uitsluiting van schade door opzet) zullen geen extra kosten in rekening gebracht worden.
- Er hoeft bij een Top servicecontract geen vast aanspreekpunt te zijn bij de club.
- Bij problemen heeft een klant met het Top servicecontract recht op voorrang ten opzichte van een klant met het Basis servicecontract.



Verplichtingen van de klant ten aanzien van het Basis en Top servicecontract.

- In het geval de klant een Basis servicecontract heeft wijst de klant een eerstelijns aanspreekpunt aan en maakt deze kenbaar aan Twelve. Communicatie met Twelve over het betaalsysteem en de beheeromgeving verloopt in geval van storingen buiten kantoortijden via deze persoon.
- De klant is verantwoordelijk voor een goed werkende, bedrade internetverbinding bij elke terminal.

Duur van de serviceovereenkomst.

- De overeenkomst wordt aangegaan voor drie jaar en treedt in werking op de datum dat zij door beide partijen is ondertekend. De overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd met telkens één jaar. Indien in de opdrachtbevestiging andere termijnen worden afgesproken zijn die van toepassing.
- Beide partijen zijn gerechtigd de overeenkomst op de afloopdatum van het contract te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. De beëindiging dient aangetekend schriftelijk te geschieden.

Persoonsgegevens

- De gegevens (NAW-gegevens en exploitatie gerelateerde gegevens van klant) in de beheeromgeving van de klant blijven te allen tijde, enkel en alleen in het bezit van de klant.
- NAW-gegevens van de eindgebruikers zoals geleverd door de klant zullen door Twelve nimmer voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder toestemming van de eindgebruiker/lid of de klant.