

Servicevoorwaarden voor besteloplossingen Twelve

BIJLAGE C

RMA VOORWAARDEN VOOR BESTELOPLOSSINGEN TWELVE

1. Algemeen

- 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle reparatie- en onderhoudsdiensten (RMA) uitgevoerd door opdrachtnemer.
- 1.2. Door gebruik te maken van onze diensten stemt de klant in met deze voorwaarden.
- 1.3. Alle reparaties en onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd volgens de specificaties en standaarden van Opdrachtnemer

2. Garantietermijn

- 2.1 Op alle geleverde kassaterminals zit een fabrieksgarantie van twee jaar. Op de geleverde pinautomaten zit een fabrieksgarantie van zes maanden.
- 2.2 Twelve draagt er zorg voor dat deze garanties worden nageleefd door de fabrikant(en). Met uitzondering van schade door een eigen fout.
- 2.3 De Klant heeft recht op een vervangende kassa en/of pinautomaat bij schade tijdens de garantietermijn.

3. Technische ondersteuning op locatie

- 3.1 Bij een probleem aan een kassaterminal of pinautomaat dat niet vanaf afstand verholpen kan worden, zal Twelve er alles aan doen om binnen acht kantoor uren na melding ter plaatse te zijn.
- 3.2 Indien de garantietermijn is verstreken, worden de kosten voor de ondersteuning in rekening gebracht wanneer de gebreken niet aan te rekenen zijn aan Twelve en niet binnen de garantie termijn vallen. Twelve rekent hierbij €85,- per man uur en €95,- voorrijkosten. Genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

4. Vervangingen en kosten

- 4.1 Wanneer de schade buiten de fabrieksgarantie valt en/of schade niet ontstaan is door Opdrachtnemer krijgt de Klant vooraf een prijsopgave voor reparatiekosten op basis van het gepubliceerde RMA kosten tabel op de website en/of een individueel vervangingsvoorstel.
- 4.2 Als de defecte hardware ouder is dan 48 maanden, kan Opdrachtnemer alleen een vervangingsvoorstel aanbieden en wordt er geen reparatiedienst aangeboden.
- 4.3 Als de klant schriftelijk of telefonisch akkoord gaat met de prijsopgave voor reparatiekosten en/of het vervangingsvoorstel, zorgt Opdrachtnemer voor een vervangende kassaterminal, randapparatuur en/of pinautomaat. De kosten worden vervolgens op basis van de prijsopgave of het vervangingsvoorstel in rekening gebracht.

4.5 De opdrachtgever heeft de verplichting om het defecte apparaat binnen 14 dagen na ontvangst van de vervangende kassaterminal, randapparatuur en/of pinautomaat retour te sturen door middel van de bijgevoegde retourbon.

4.6 Als Twelve binnen 31 dagen het defecte apparaat niet retour heeft ontvangen, brengt Twelve de vervangingswaarde voor het defecte apparaat in rekening.

4.7 Voorbeelden van schades waar Twelve kosten voor in rekening brengt, zijn onder andere: valschade, waterschade, eigen aanpassingen in de beheeromgeving, geen- of slechte internetverbinding of schade/niet functioneren door kortsluiting, inbraak of stekkers die onjuist aangesloten zitten.