

Servicevoorwaarden CCV Belgium januari 2014

A. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

- 1.1. Accounthouder: een persoon die is geautoriseerd een bepaalde aan hem toegekende Betaalmethode te gebruiken;
- 1.2. Acquiring Bank: de instelling die elektronische betalingen voor Accounthouders in ontvangst neemt en afhandelt. CCV Group is in dit kader een tussenpersoon;
- 1.3. Betaalautomaat: een door CCV toegelaten apparaat binnen de landsgrenzen van België en Luxemburg, die ten minste bestemd is voor het verrichten van Betalingen en Retourpinbetalingen.
- 1.4. Betaalmethode: een methode, waaronder procedures en (gepersonaliseerde) instrumenten, waarmee door of namens de Accounthouder betalingen kunnen worden gedaan aan de Klant, zoals debet en credit kaarten, en overboekingen, online gift cards, etc.;
- 1.5. CCV: CCV Belgium, CCV Group en/of een andere CCV entiteit als aangegeven in de Overeenkomst.
- 1.6. CCV Belgium: CCV Belgium N.V./S.A., met maatschappelijke zetel te Leper, en met ondernemingsnummer BE 0460.253.716.
- 1.7. CCV Group: CCV Group B.V., met maatschappelijke zetel te Westervoortsedijk 55, 6827 AT Arnhem (Nederland), ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer 09045274, met BTW nummer NL004895782.B01. CCV is een betalingsinstelling onder Nederlands recht die in vrij verkeer in België diensten verricht. De bevoegde toezichhoudende autoriteit is de Nederlandsche Bank (<http://www.dnb.nl>). U kan CCV contacteren per e-mail op het adres info@nl.ccv.eu.
- 1.8. Customer Service: dienst binnen CCV Belgium die instaat voor de telefonische bijstand en bijstand via e-mail.
- 1.9. Diensten: de in de Overeenkomst gespecificeerde diensten die door CCV worden geleverd.
- 1.10. Documentatie: de door CCV ter zake van de Producten en Diensten verstrekte (gebruikers)handleidingen en –instructies.
- 1.11. Gebrek: het substantieel niet voldoen van een Product of Dienst aan de Documentatie.
- 1.12. Installatie: het gebruiksklaar maken en aansluiten van de betreffende Producten en/of Diensten door CCV Belgium al dan niet op locatie van de Klant.
- 1.13. Klant: de rechtspersoon of natuurlijke persoon waarmee CCV een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.14. Ondersteuning: de tussen CCV Belgium en de Klant op grond van deze Algemene Voorwaarden of de in de Overeenkomst overeengekomen Dienst tot het beschikbaar stellen van een helpdesk voor gebruikersvragen en storingsmeldingen en het - afhankelijk van het afgesloten type servicecontract - oplossen van storingen en/of Gebreken en het verlenen van onderhoud. Een en ander zoals nader omschreven in deze Algemene Voorwaarden en Overeenkomst.
- 1.15. Overeenkomst: formulier of afspraak strekkende tot de levering van Producten of Diensten door CCV aan de Klant.
- 1.16. Plug & Pay: het gebruiksklaar maken van de betreffende Producten en het verzenden daarvan door CCV Belgium aan de Klant, zodat hij deze zelf kan aansluiten en in gebruik kan nemen.
- 1.17. Producten: de in de Overeenkomst gespecificeerde zaken en de software zoals ICT- en telecommunicatieapparatuur en betaalsystemen die door CCV Belgium worden verkocht, verhuurd of die in bruikleen of gebruik worden gegeven aan de Klant.
- 1.18. Servicevoorwaarden: deze voorwaarden, bestaande uit de onderdelen A tot en met F en de daarin opgenomen artikelen.

2. Voorwerp

Deze specifieke bepalingen bevatten de rechten en plichten van CCV en van de Klant in het kader van de onderhoud- en herstellingsdiensten voor de CCV Betaalautomaten, software en toebehoren in het bezit van een Klant op het Belgisch / Luxemburgse grondgebied. Deze onderhoud- en herstellingsdiensten worden gekenmerkt door verschillende eigenschappen (zoals aangeduid in hoofdstuk C) die de Klant in acht dient te nemen. De prestaties worden aangeboden op verzoek van de Klant die daartoe op de Overeenkomst dient aan te geven voor welke service formule hij opteert en waarvan hij wenst gebruik te maken:

B. BEGRIP TECHNISCHE BIJSTAND

3. Telefonische bijstand en bijstand via e-mail

Customer Service is het enige telefonische en e-mailcontactpunt voor de Klant in geval van technische storingen en biedt volgende prestaties aan:

- de registratie van de technische storingen die door de Klant worden gemeld;
- indien mogelijk, het doorgeven van alle technische informatie die het door de Klant gemelde probleem kunnen helpen oplossen;
- melding aan de Klant van de gevolgen die aan zijn verzoek zijn gegeven;
- wanneer de storing niet telefonisch kan worden opgelost, wordt deze doorgegeven aan de dienst 'interventie' (cf. B.4).

4. Interventie ter plaatse van een technicus

Omvat volgende prestaties:

- de verplaatsing van een technicus tot bij de betreffende Betaalautomaat;
- het opsporen van eventuele storingen of onregelmatigheden in de werking van de Betaalautomaat of de toebehoren;
- naar keuze van CCV: herstellen of vervangen van defecte onderdelen van de Betaalautomaat die de storingen of onregelmatigheden hebben veroorzaakt of het integraal vervangen van de aanwezige Betaalautomaat door een Betaalautomaat met dezelfde werkingsmogelijkheden.

5. Omruil via pakketdienst

Omvat volgende prestaties:

- CCV stuurt d.m.v. een pakketdienst een Betaalautomaat met dezelfde werkingsmogelijkheden als het te vervangen toestel.
- De Klant verbindt er zich toe de defecte apparatuur terug te sturen naar CCV binnen de 5 werkdagen.

6. Herstelling Betaalautomaat

7. Onderhoud van de software

Dit onderhoud omvat:

- Een corrigerend onderhoud om de onregelmatigheden in de werking van de software recht te zetten.
- Een aanpassend onderhoud met het oog op de verbetering van de bestaande functies van de software. Dit onderhoud kan worden uitgevoerd door middel van een afstandsverbinding met of zonder begeleiding van de Klant of door middel van een interventie ter plaatse. Het betreft bijvoorbeeld de rangschikking van het menu en conformiteit met de PCI reglementering.
- Het evolutieve onderhoud bestaat uit toevoeging en activering van nieuwe functionaliteiten. Dit betreft bijvoorbeeld applicaties zoals NFC, e-ID, Flexo, ... Dit onderhoud is niet begrepen in de prijs voor onderhoud van de software en kan apart door CCV worden aangerekend.

8. Administratieve ondersteuning

CCV ondersteunt de Klant in het beheer van het administratief proces rond de Betaalautomaat. Dit kan omvatten:

- de wijziging van het bankrekeningnummer bij de Acquiring Bank;
- een adreswijziging;
- de informatie op het ticket aanpassen;
- adviseren bij het aanvragen van extra toepassingen op de Betaalautomaat (zoals elektronische maaltijdcheques).

Voor sommige aanpassingen wordt een administratieve kost aangerekend.

9. Keuzemogelijkheid Acquiring Bank

C. MOGELIJKE CONFIGURATIES VOOR TECHNISCHE BIJSTAND

10. "Connect" (F1)

is verplichte minimale bijstand en enkel mogelijk in geval van aankoop. Deze service formule heeft de volgende eigenschappen:

- a) Telefonische bijstand: Customer Service is bereikbaar van maandag tot en met zaterdag tussen 8u30 en 22u, en op zon- en feestdagen tussen 8u30 en 15u.
- b) Interventie ter plaatse van een technicus: niet inbegrepen
- c) omruil via pakketdienst: niet inbegrepen
- d) herstelling Betaalautomaat: niet inbegrepen. Klant dient contact op te nemen met Customer Service om een offerte te bekomen voor de herstelling. Na ondertekening stuurt de Klant de terminal op naar CCV en krijgt binnen de 5 dagen (maandag tot en met vrijdag, exclusief feestdagen) een gelijkwaardig toestel teruggestuurd.
- e) Onderhoud van de software: inbegrepen
- f) administratieve ondersteuning: inbegrepen
- g) keuzemogelijkheid Acquiring Bank: enkel Maestro via CCV Transactions (Payment Facilitator CCV) mogelijk

11. "Start" (F2)

Deze service formule heeft de volgende eigenschappen:

- a) Telefonische bijstand: Customer Service is bereikbaar van maandag tot en met zaterdag tussen 8u30 en 22u, en op zon- en feestdagen tussen 8u30 en 15u.
- b) Interventie ter plaatse van een technicus: niet inbegrepen
- c) omruil via pakketdienst: niet inbegrepen
- d) herstelling Betaalautomaat: inbegrepen. Klant dient contact op te nemen met Customer Service voor de herstelling. De Klant stuurt de terminal op naar CCV en krijgt binnen de 3 dagen (maandag tot en met vrijdag, exclusief feestdagen) een gelijkwaardig toestel teruggestuurd.
- e) Onderhoud van de software: inbegrepen
- f) administratieve ondersteuning: inbegrepen
- g) keuzemogelijkheid Acquiring Bank: enkel Maestro via CCV Transactions (Payment Facilitator CCV) mogelijk

12. "Basic" (F3)

Deze service formule heeft de volgende eigenschappen:

- a) Telefonische bijstand: Customer Service is bereikbaar van maandag tot en met zaterdag tussen 8u30 en 22u, en op zon- en feestdagen tussen 8u30 en 15u.
- b) Interventie ter plaatse van een technicus: niet inbegrepen
- c) omruil via pakketdienst: het pakket wordt verstuurd binnen de 48u na de registratie van de storing, uitsluitend van maandag tot en met vrijdag, exclusief feestdagen.
- d) herstelling Betaalautomaat: inbegrepen.
- e) Onderhoud van de software: inbegrepen
- f) administratieve ondersteuning: inbegrepen
- g) keuzemogelijkheid Acquiring Bank: inbegrepen

13. "Plus" (F4)

Deze service formule heeft de volgende eigenschappen:

- a) Telefonische bijstand: Customer Service is bereikbaar van maandag tot en met zaterdag tussen 8u30 en 22u, en op zon- en feestdagen tussen 8u30 en 15u.
- b) Interventie ter plaatse van een technicus: de interventie vindt plaats binnen 24u na registratie van de storing, rekening houdende met de openingsuren.
- c) omruil via pakketdienst: inbegrepen.
- d) herstelling Betaalautomaat: inbegrepen.
- e) Onderhoud van de software: inbegrepen
- f) administratieve ondersteuning: inbegrepen
- g) keuzemogelijkheid Acquiring Bank: inbegrepen

14. "Max" (F5)

Deze service formule heeft de volgende eigenschappen:

- a) Telefonische bijstand: Customer Service is bereikbaar van maandag tot en met zaterdag tussen 8u30 en 22u, en op zon- en feestdagen tussen 8u30 en 15u.
- b) Interventie ter plaatse van een technicus: de interventie vindt plaats binnen 8u na registratie van de storing, rekening houdende met de openingsuren.
- c) omruil via pakketdienst: inbegrepen.
- d) herstelling Betaalautomaat: inbegrepen.
- e) Onderhoud van de software: inbegrepen
- f) administratieve ondersteuning: inbegrepen
- g) keuzemogelijkheid Acquiring Bank: inbegrepen

D. ALGEMENE BEPALINGEN IN VERBAND MET DE TECHNISCHE BIJSTAND

15. De technische bijstand gebeurt op uitdrukkelijk verzoek van de Klant. De Klant dient Customer Service zo spoedig mogelijk telefonisch op de hoogte te brengen van een eventuele storing, slechte werking van de Betaalautomaat of van de ingebouwde software.
16. De interventie van de technicus ter plaatse wordt verleend op basis van de gekozen service formule van de Klant.
17. De telefonische bijstand is alle dagen in het jaar bereikbaar.
18. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CCV is het de Klant strikt verboden de Betaalautomaat te wijzigen of te herstellen. Bij niet-naleving van deze verplichting heeft CCV het recht de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen, zonder enige opzegtermijn of vergoeding, onverminderd haar recht op schadeloosstelling.
19. Het is de Klant in geen geval toegestaan de Betaalautomaat open te maken behalve voor zover strikt noodzakelijk door taken eigen aan het gebruik van de Betaalautomaat met printer, bv. het vervangen van papierrollen e.d. De Klant dient deze taken zelf uit te voeren.
20. Wanneer een door CCV uitgevoerde interventie geen deel uitmaakt van de technische bijstand zoals in deze afdeling is bepaald, stelt de technicus een verslag op dat hij door de Klant laat ondertekenen en waarvan hij zelf een kopie bewaart. Dit verslag dient als basis voor de bijkomende facturering overeenkomstig de bij CCV geldende tarieven.
21. Procedure in geval van defecten aan een gehuurde Betaalautomaat
22. Service formules F2, F3, F4 of F5 van de technische bijstand zijn inbegrepen in de huurprijs voor de huurformules. Elke gehuurde Betaalautomaat zal naar keuze van CCV, en dit zonder kosten voor de Klant, kunnen vervangen worden door een andere Betaalautomaat met dezelfde functionaliteiten, of door een Betaalautomaat van een nieuwe generatie die ten minste dezelfde functionaliteiten heeft als de te vervangen Betaalautomaat.
23. De wijziging van de aangeboden service formule naar een andere service formule wordt vastgelegd in een apart document. Bij een verlaging van service formule is mogelijk een éénmalige kost verbonden.
24. Alle interventies die aan een draagbare Betaalautomaat dienen worden uitgevoerd, moeten op een vaste plaats tijdens de normale openingsuren worden uitgevoerd. Deze plaats moet in de overeenkomst tussen CCV en de Klant als exploitatieplaats zijn vermeld.

E. UITGESLOTEN INTERVENTIES

25. Volgende interventies en kosten zijn niet begrepen in de prestaties verleend onder hoofdstuk C en worden aan de Klant gefactureerd volgens de tarieven die op het ogenblik van de interventie binnen CCV van toepassing zijn:
 - storingen veroorzaakt door een bedieningsfout of door gebruik van de Betaalautomaat voor doeleinden waarvoor deze niet bedoeld of geschikt is. Dit omvat ook de schade ontstaan door behandelingen waartegen dit toestel niet bestand is, zoals elektrische stroomstoten, zware schokken en stoten, onderdempelen in vloeistoffen e.d.;
 - een verplaatsing door de CCV technicus na een ongerechtvaardigde oproep door de Klant;
 - schade door onderhoud of herstelling uitgevoerd door andere personen dan de daartoe gemachtigde CCV medewerkers of onderaannemers;
 - interventies voor het verhelpen van een gebrekkige werking van de Betaalautomaat, veroorzaakt door niet door CCV geleverde apparatuur of programmatuur, of door slechte elektrische leidingen of telefoonverbindingen;
 - schade te wijten aan nalatigheid, inbraak, vandalisme, sabotage, stakingen,
 - betogingen of oorlog;
 - schade veroorzaakt door blikseminslag, brand, water, instorting van gebouwen en in het algemeen alle ongevallen of rampen die de Betaalautomaat kunnen beschadigen zonder dat CCV hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld;
 - schade veroorzaakt door het gebruik van slechte, beschadigde of niet ISO-conforme kaarten;
 - reiniging en onderhoud van de buitenkant van de Betaalautomaat;
 - vervanging of levering van accessoires of verbruiksartikelen, zoals papier en reinigingskaarten;
 - kosten van door de Klant gevraagde extra diensten;
 - vervanging van een defecte batterij;
 - defecten veroorzaakt door de installatie en het gebruik van accessoires en verbruiksartikelen die niet voldoen aan de door de handleiding opgelegde specificaties;
 - het vrijmaken van de Betaalautomaat en/of diens bekabeling gedurende een interventie waarbij de Betaalautomaat en/of de bekabeling ingebouwd of niet vrij zijn, tenzij hiervoor een specifiek onderhoudscontract getekend werd.

F. TOEGANG EN DIVERSE VOORWAARDEN

26. De Klant verbindt zich ertoe de CCV technici zonder enige kosten of vergoeding vrije toegang te verlenen tot de exploitatiezetel (of een andere plaats op het Belgisch grondgebied) en de Betaalautomaten om de technische bijstand uit te voeren.
27. De Klant zal zijn Betaalautomaat 's nachts niet uitschakelen opdat de software updates zouden kunnen doorgevoerd worden, en zal de richtlijnen voor gebruik die hem door CCV werden meegedeeld strikt naleven.
28. Indien de Klant de artikelen 26 en 27 niet naleeft, zal CCV de pannes, werkingsonregelmatigheden, veroudering van de niet verbeterde of aangepaste Betaalautomaat in geen geval kunnen oplossen. In het bijzonder, indien de Klant artikelen 26 en 27 niet naleeft, zal CCV nooit verantwoordelijk zijn omtrent de niet-naleving van de termijnen zoals bepaald in hoofdstuk C.