



An Atos Origin Company

## **1 DISPONIBILITÉ MAXIMALE DE NOS SYSTEMES DE PAIEMENT**

Nous savons combien le paiement électronique est important pour votre commerce. Nous mettons tout en œuvre afin de maintenir nos systèmes opérationnels au maximum et de limiter autant que possible les travaux d'entretien annoncés. En cas de négligence de notre part, en tant que gestionnaire professionnel du système, nous nous engageons à vous indemniser pour les dommages qui découleraient immédiatement et directement de nos manquements.

## **2 VOTRE TERMINAL LOUÉ RÉPOND TOUJOURS AUX TOUTES NOUVELLES NORMES**

Avec Banksys, vous faites le bon choix. Si vous disposez d'un terminal Banksys loué avec un contrat d'assistance technique, nous nous engageons à procéder à toutes les adaptations nécessaires ou, si besoin est, à remplacer les terminaux Banksys loués.

## **3 TOUJOURS UNE SOLUTION ADAPTÉE À VOS BESOINS**

Voulez-vous savoir si vous disposez du bon terminal, de la bonne assistance technique et/ou de la formule de paiement adéquate parmi notre offre de produits et services ? Surfez sur [www.atosworldline.be](http://www.atosworldline.be) ou contactez notre Service Clientèle ou votre Account Manager. Nous nous ferons un plaisir de vous indiquer la solution qui vous convient le mieux.

## **4 VOUS ÊTES SÛR DE LA DATE D'INSTALLATION CONVENUE**

Nous vous contactons dans les 5 jours ouvrables - du lundi au vendredi - après réception du contrat signé par vous. Ensuite, nous installons votre terminal à la date convenue ensemble, dans la mesure où le câblage de communication nécessaire est installé. Un nouveau service est activé dans les 3 jours qui suivent la réception du contrat signé par vous. Vous recevez une formation ainsi que toutes les informations nécessaires pour un fonctionnement impeccable de votre terminal de paiement.

## **5 UNE RÉPONSE À TOUTES VOS QUESTIONS TECHNIQUES, 7 JOURS SUR 7 ET 365 JOURS PAR AN**

Une équipe d'experts techniques se tient à votre disposition, tous les jours de l'année, du lundi au samedi de 8h à 20h et le dimanche de 8h à 16h.

## **6 UNE SOLUTION RAPIDE SUR PLACE POUR LES PROBLÈMES TECHNIQUES DE VOTRE TERMINAL**

Si nous ne pouvons pas résoudre le problème par téléphone, nous nous déplaçons chez vous entre 8h30 et 17h30 et ce, dans le délai conforme à la formule d'assistance technique que vous aurez choisie.

## **7 REMPLACEMENT GRATUIT DE VOTRE TERMINAL LOUÉ**

Si notre équipe technique constate que votre terminal défectueux ne peut pas être réparé sur place, il sera remplacé gratuitement et immédiatement par un terminal similaire.

## **8 UNE RÉPONSE À TOUTES VOS QUESTIONS ADMINISTRATIVES DANS LES 3 JOURS OUVRABLES**

Atos Worldline SA/NV

Chaussée de Haecht 1442  
Haachtsesteenweg 1442  
B-1130 Brussels  
Tel. +32 (0)2 727 61 11  
Fax +32 (0)2 727 67 67

[www.atosworldline.be](http://www.atosworldline.be)  
[www.banksys.com](http://www.banksys.com)  
[www.banksys.be](http://www.banksys.be)  
[www.bcc.be](http://www.bcc.be)

TVA - BTW BE 0418.547.872  
RPM Bruxelles - RPR Brussel  
ING 310-0269424-44  
BIC BBRUBEBB  
IBAN BE55 3100 2694 2444





An Atos Origin Company

Vous souhaitez des explications concernant votre facture ou vos transactions ? Nous traitons immédiatement votre demande. Si certaines recherches sont nécessaires, nous vous recontactons dans les 3 jours ouvrables qui suivent la réception de votre question et vous apportons une réponse appropriée.

#### **9 ADAPTATION IMMÉDIATE DE VOS DONNÉES ADMINISTRATIVES**

Vous déménagez, vous changez vos données administratives ? Faites-le nous savoir par écrit et nous apporterons immédiatement les modifications nécessaires. Vous pouvez utiliser à cet effet les formulaires standard disponibles sur notre site Web réservé aux commerçants ou téléphoner à notre Service Clientèle.

#### **10 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE !**

Votre avis compte pour nous. Pour vous offrir un service optimal, nous sondons régulièrement la satisfaction de nos clients. Si vous trouvez que nous ne respectons pas l'Engagement Banksys, n'hésitez pas à nous le faire savoir. Nous cherchons pour vous une solution adéquate et tenons pleinement compte de vos remarques. Nous pouvons ainsi continuer à améliorer nos produits et services.

Cet engagement en 10 points vaut pour tous les clients Atos Worldline sauf s'il en a été convenu autrement dans le contrat.

Les engagements 2, 5, 6 et 7 s'appliquent uniquement si un contrat d'assistance technique a été conclu.

Atos Worldline SA/NV

Chaussée de Haecht 1442  
Haachtsesteenweg 1442  
B-1130 Brussels  
Tel. +32 (0)2 727 61 11  
Fax +32 (0)2 727 67 67

[www.atosworldline.be](http://www.atosworldline.be)  
[www.banksys.com](http://www.banksys.com)  
[www.banksys.be](http://www.banksys.be)  
[www.bcc.be](http://www.bcc.be)

TVA - BTW BE 0418.547.872  
RPM Bruxelles - RPR Brussel  
ING 310-0269424-44  
BIC BBRUBEBB  
IBAN BE55 3100 2694 2444

