

1 MAXIMALE BESCHIKBAARHEID VAN ONZE BETAALSYSTEMEN

Wij weten hoe belangrijk elektronisch betalen is voor uw handelszaak en doen al het mogelijke om onze systemen maximaal operationeel te houden en de aangekondigde onderhoudswerken te beperken. In geval we hierbij als professioneel beheerder van het systeem toch zouden nalatig zijn, dan engageren wij ons om de schade te vergoeden die een onmiddellijk en rechtstreeks gevolg is van onze tekortkomingen.

2 UW GEHURDE TERMINAL VOLDOET ALTIJD AAN DE NIEUWSTE NORMEN

Bij Banksys zit u goed. Als u beschikt over een gehuurde Banksys-terminal met een overeenkomst voor technische bijstand engageren wij ons om alle nodige aanpassingen uit te voeren of, indien nodig, gehuurde Banksys-terminals te vervangen.

3 ALTIJD EEN OPLOSSING AANGEPAST AAN UW BEHOEFTE

Wilt u weten of u over de juiste terminal, de juiste technische bijstand en/of de geschikte betaalformule uit ons aanbod beschikt? Surf naar www.atosworldline.be of contacteer onze Klantendienst of uw Account Manager. Wij geven u graag aan welke oplossing het meest geschikt is voor u.

4 U BENT ZEKER VAN DE OVEREENGEKOMEN INSTALLATIEDATUM

Wij contacteren u binnen 5 werkdagen – van maandag tot vrijdag – na ontvangst van het door u ondertekende contract. Vervolgens installeren wij uw terminal op de onderling overeengekomen datum, voor zover de nodige communicatiebekabeling geïnstalleerd is. Een nieuwe dienst wordt binnen 3 dagen na ontvangst van het door u ondertekende contract geactiveerd. U krijgt een opleiding en alle informatie nodig voor een onberispelijke werking van uw betaalterminal.

5 EEN ANTWOORD OP AL UW TECHNISCHE VRAGEN, 7 DAGEN OP 7 EN 365 DAGEN PER JAAR

Een team van technische experts staat voor u klaar, elke dag van het jaar, van maandag tot zaterdag van 8 tot 20 uur en op zondag van 8 tot 16 uur.

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
www.banksys.com
www.banksys.be
www.bcc.be

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

6 EEN SNELLE OPLOSSING TER PLAATSE VOOR UW TERMINALDEFECT

Indien wij het probleem niet via de telefoon kunnen oplossen, komen wij naar u toe tussen 8u30 en 17u30, en dit binnen de termijn conform aan de door u gekozen formule van technische bijstand.

7 KOSTELOZE VERVANGING VAN UW GEHURDE TERMINAL

Indien ons technisch team vaststelt dat uw defecte terminal niet ter plaatse kan hersteld worden, zal deze gratis en onmiddellijk vervangen worden door een gelijkaardige terminal.

8 EEN ANTWOORD OP AL UW ADMINISTRATIEVE VRAGEN BINNEN 3 WERKDAGEN

Wenst u uitleg over uw factuur of uw transacties? Wij nemen uw vraag onmiddellijk in behandeling. Indien hierbij wat onderzoek vereist is, komen wij binnen de 3 werkdagen na ontvangst van uw vraag met een gepast antwoord bij u terug.

9 ONMIDDELLIJKE AANPASSING VAN ADMINISTRATIEVE GEGEVENS

U verhuist, u wijzigt uw administratieve gegevens? Laat ons dit schriftelijk weten en wij voeren de wijzigingen onmiddellijk uit. U kunt daarvoor gebruik maken van standaardformulieren die beschikbaar zijn op onze website voor handelaars of bellen naar onze Klantendienst.

10 WIJ LUISTEREN NAAR U!

U bent belangrijk voor ons. Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, doen wij regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van onze klanten. Vindt u dat wij Het Banksys Engagement niet nakomen? Laat het ons weten. Wij zoeken een gepaste oplossing voor u, en houden ten volle rekening met uw opmerkingen. Zo kunnen we onze producten en dienstverlening nog verder verbeteren.

Dit 10 puntenengagement geldt voor alle Atos Worldline klanten, tenzij dit contractueel anders werd overeengekomen.

Engagementen 2, 5, 6 en 7 gelden enkel voor zover een overeenkomst voor technische bijstand werd afgesloten.

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
www.banksys.com
www.banksys.be
www.bcc.be

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