

## Hoe te handelen bij storingen?

Mocht u onverhoopt problemen ondervinden bij het gebruik van Reeleezee Kassa dan is het goed om te weten wat u kunt doen en wie u kunt bellen.

### 1 Heeft u een probleem of een vraag m.b.t. het gebruik van Reeleezee Kassa software?

Uw Reeleezee Kassa oplossing bestaat uit een combinatie van hardware (uw touchscreen en randapparatuur) en software. Een klein deel van die software draait op uw touchscreen, maar het belangrijkste deel hiervan draait in uw online administratie. Voor alle vragen en problemen die zich kunnen voordoen met het gebruik van software, kunt u altijd een beroep doen op de helpdesk van Reeleezee. U kunt ons op werkdagen van 09.00 tot 21.00 telefonisch of via email bereiken:

#### Reeleezee Helpdesk

Tel: 0346-258088

Email: helpdesk@reeleezee.nl

### 2 Is uw touchscreenkassa of randapparatuur defect?

Indien u problemen ondervindt bij het gebruik van de touchscreen hardware en/of randapparatuur zoals bonprinters, klantdisplay, barcodescanner etc., is de procedure afhankelijk van of u wel of geen onderhoudscontract heeft afgesloten bij de aanschaf van uw kassa. Hieronder ziet u hoe u kunt handelen.

#### A: Ik heb bij aanschaf een onderhoudscontract afgesloten

In de regel worden alle onderhoudscontracten afgesloten voor een periode van 5 jaar na aanschaf van de apparatuur. Afhankelijk van de door u gekozen responsetijd, zijn de onderstaande servicetijden van toepassing:

**8 uur:** service wordt verleend van maandag tot en met zaterdag tussen 08.00 en 20.00 uur, binnen 8 uur na aanmelding van de storing.

**4 uur:** service wordt verleend van maandag tot en met zaterdag tussen 07.00 en 22.00 uur, binnen 4 uur na aanmelding van de storing.

Storingen kunt u 7 dagen per week, 24 uur per dag telefonisch aanmelden bij onze service provider:

#### AKAM Services

Tel: 079-3443567

Bij het aanmelden van een storing dient u het serienummer van het defecte apparaat bij de hand te hebben. Het serienummer kunt u vinden op een sticker op het apparaat, maar ook op de pakbon die u bij de levering van de apparatuur heeft ontvangen.

#### B: Ik heb bij aanschaf geen onderhoudscontract afgesloten

U heeft recht op de standaard fabrieksgarantie van 1 jaar na aanschaf. Defecte apparatuur dient ter reparatie te worden opgestuurd naar onze service provider. Hiervoor dient u vooraf telefonisch een retournummer (RMA) aan te vragen. Hiervoor kunt u contact opnemen met:

#### AKAM Services

Tel: 079-3443567

### 3 *Belangrijke tips bij het aanmelden van een storing*

- De servicemonteur komt naar de door u opgegeven lokatie. U of een medewerker met voldoende bevoegdheden op de kassa dient op dat moment aanwezig te zijn.
- In principe wordt defecte hardware niet ter plaatse gerepareerd, maar vervangen door gelijkwaardige apparatuur. Hierdoor is uw kassa binnen een minimale tijd weer 'up and running'.
- Service vindt plaats binnen de overeengekomen responsetijd. Afhankelijk van het tijdstip waarop de storing wordt aangemeld wordt de service op dezelfde dag of op de volgende dag geleverd. Voorbeeld: U heeft een onderhoudscontract met een responsetijd van 4 uur. U meldt de storing om 12:45. U wordt nog dezelfde dag voor 16:45 geholpen. Stel dat u de storing heeft gemeld om 20:00, dan kunt u de servicemonteur op de volgende dag verwachten.
- In geval van een 8-uurs onderhoudscontract worden storingsmeldingen vroeger dan 10:00 nog dezelfde dag afgehandeld. Na 10:00 wordt service de volgende dag geleverd.

### 4 *Wat valt niet onder het onderhoudscontract?*

In het servicecontract is een beperkt aantal zaken uitgesloten van service.

- Storingen aan de internetverbinding op de lokatie van uw kassa vallen niet onder de onderhoudsovereenkomst. Hiervoor dient u contact op te nemen met uw internet provider.
- Storingen als gevolg van schades ontstaan door onoordeelkundig gebruik van de apparatuur, het vallen van apparatuur, waterschade, etc.
- Verbruiksmaterialen, defecte kabels etc.