

Algemene gebruiksvoorwaarden voor betaalterminals

Artikel 1: Doel

Deze voorwaarden hebben betrekking op het algemeen gebruik van betaalterminals in de brede zin van het woord, namelijk de levering, installatie maar ook de ondersteuning en het onderhoud van deze terminals. Ze zijn van toepassing in het kader van de overeenkomst voor de verkoop van terminals, afgesloten tussen de onderneming Loyaltek ("Loyaltek" of de "Provider") en de Klant (de "Handelaar"), voor een periode van 12 maanden. De duur van 12 maanden begint vanaf de ondertekening van genoemd contract door de partijen.

Aan het einde van de periode van 12 maanden worden deze voorwaarden stilzwijgend verlengd voor gelijkaardige opeenvolgende periodes, behalve in geval van kennisgeving per aangetekend schrijven van de wens om de uitvoering van het onderhoudscontract niet langer voort te zetten na de looptijd ervan en dit ten minste zes (6) maanden vóór het verstrijken van de looptijd of elke toepasselijke verlengingsperiode.

De dienstverlening omvat:

- Levering en inbedrijfstelling van betaalterminals;
- Het onderhoud;
- De levering van technische documentatie in het Frans/ Nederlands.

Artikel 2: Levering en inbedrijfstelling

Loyaltek verbindt zich ertoe om, afhankelijk van de beschikbare voorraad, de terminal naar de klant te verzenden binnen de 3 werkdagen na ontvangst van de formele acceptatie van de bestelling door de agent.

De betaalterminal wordt geleverd met:

- Een welkomstbrief
- Een link naar de gebruikershandleidingen
- Een lijst met nuttige contacten (helpdesk, e-mail, enz.)
- Een rol thermisch papier
- Een simkaart verstrekt door de telecomoperator
- Een adapter en een oplaadkabel

De levering van de betaalterminal gaat vergezeld van een installatieservice, maar het is de verantwoordelijkheid van de Handelaar om de locatie en de nodige connectiviteit (elektrische bedrading en internet) te voorzien op basis van de technische fiche in Bijlage 1, evenals te controleren op eventuele installatieproblemen (toegankelijkheidsbeperkingen, etc.).

In geval van een defect behoudt Loyaltek zich het recht voor om een tweede interventie te factureren voor de installatie van de betaalterminal en extra materialen (zoals bekabeling) die worden gebruikt om de installatie te voltooien, conform de geldende tarieven.

De Handelaar zal de geleverde betaalterminals controleren, in geval van zichtbare gebreken zal hij deze aan Loyaltek mededelen, in overeenstemming met artikel 18 van de Algemene Voorwaarden.

De betaalterminals worden geconfigureerd in functie van de specifieke verzoeken van de klant en klaar voor gebruik bij ontvangst ("Plug & Play"). Zij vereisen dus geen extra installatieservices vanwege Loyaltek. Deze laatste zal desalniettemin telefonische assistentie ter beschikking stellen om te helpen bij de inbedrijfstelling van de terminal, indien nodig ("remote help"), of voor de volgende scenario's (niet-limitatieve lijst):

- Specifieke kenmerken van de configuratie (bijv. Taalkeuze)
- Specifieke kenmerken van de toepassing (DCC-activering)
- Klant informatie (klantnaam "trading name")
- Gebruik van functionaliteiten (bijv. fooien, klantreferenties)

Als de klant een installatie of een interventie ter plaatse wenst, kan de dienstverlening uitgevoerd worden door een technicus voor de prijs die vermeld is op het bestelformulier van de terminal. Deze dienstverlening wordt 5 dagen per week, van maandag tot vrijdag, tussen 9.00 en 19.00 uur, aangeboden. De klant wordt door Loyaltek gecontacteerd en op de hoogte gebracht van de datum van het bezoek van de technicus (zie artikel 5).

Loyaltek blijft eigenaar van de betaalterminal zolang de totale aankoopprijs niet betaald is; gedurende deze periode is het de Handelaar verboden om:

- de betaalterminal te bezwaren met enig recht (pand, borg, hypotheek, enz.) of die als waarborg aan te bieden
- de betaalterminal af te staan of ter beschikking van een derde te stellen.

Zelfs als de Handelaar eigenaar geworden is van de betaalterminal en al zijn financiële verplichtingen jegens Loyaltek respecteert:

- blijven de software en de beveiligingsmodule (CSM) het exclusieve eigendom van Loyaltek;
- blijft de simkaart, vereist voor draagbare betaalterminals (GPRS / 4G LTE), waarvan de diensten door Loyaltek worden gefactureerd, het eigendom van de telecomoperator. De Handelaar verbindt zich er ook toe deze aan het einde van de Overeenkomst en op eerste verzoek aan Loyaltek terug te geven, zonder dat deze restitutie aanleiding geeft tot enige schadevergoeding van de Handelaar.

In de tijdspanne dat er geen betalingstransactie uitgevoerd wordt, behoudt Loyaltek zich het recht voor om elke afbeelding die zij passend acht op het scherm van de betaalterminal weer te geven.

Artikel 3: Onderhoud

Met de automatische onderhoudsdienst kunnen de nieuwe softwareversies die nodig zijn voor zijn producten en diensten geïnstalleerd worden op de betaalterminal, dit zonder tussenkomst van de klant. Dit onderhoud maakt het dus mogelijk om permanent over een optimaal geconfigureerde terminal te beschikken die voorzien is van de nieuwste beveiligingstoepassingen, zoals:

- Correctie van onregelmatigheden in de werking van de betalingssoftware.
- Aanpassing van software in functie van de verbetering van bestaande functionaliteiten.
- Update van de firmware van de terminal, C-TAP-parameters en software in functie van toevoegingen, wijzigingen of verwijderingen in de geldende wet- en regelgeving.
- Toevoeging en activering van nieuwe functionaliteiten, indien nodig.
- Aanpassing van transactieparameters (kaartschema's, acquirers)

Het onderhoud dekt elke tussenkomst van de dienstverlener die nodig geworden is om de betaalterminal weer gebruiksklaar te maken. Dit wordt eerst telefonisch gedaan. Als het probleem hiermee niet opgelost kan worden, wordt onderhoud ter plaatse uitgevoerd. Als het probleem blijft bestaan ondanks onderhoud ter plaatse, dan wordt de betaalterminal zo snel mogelijk teruggestuurd naar de fabriek voor herstelling.

Beperkingen aan de onderhoudsdienst

Loyaltek is niet gebonden tot enige onderhoudsdienst zoals gedefinieerd in de huidige voorwaarden in volgende gevallen:

- Zogenaamde "voorbijgaande" anomalieën, dat wil zeggen anomalieën die door de Handelaar niet gereproduceerd kunnen worden in aanwezigheid van Loyaltek;
- Interventies als gevolg van ongevallen, vandalisme, opzettelijke of onopzettelijke fouten, water, onderdompeling in een vloeistof, brand, sabotage, andere oorzaken dan normaal gebruik van de terminal; storingen veroorzaakt door een manipulatiefout of door het gebruik van de betaalterminal voor doeleinden waarvoor deze niet ontworpen of bedoeld is.
- Zichtbare of onzichtbare schade aan de betaalterminal veroorzaakt door een opzettelijke of onopzettelijke fout van de kant van de gebruikers (plaatsing van een kaart in het verkeerde formaat in de kaartlezer, vastlopen van een printer als gevolg van foutieve manipulatie door gebruikers, enz.);
- Interventies noodzakelijk gemaakt door de storing van toevoegingen of apparaten die niet goedgekeurd zijn door Loyaltek;
- Interventies noodzakelijk gemaakt door schade veroorzaakt door een onderhoud of herstelling, uitgevoerd door andere personen dan de door Loyaltek geautoriseerde medewerkers of onderaannemers;
- Interventies noodzakelijk gemaakt door het gebruik van onderdelen of verbruiksgoederen die niet compatibel zijn met de betaalterminal;
- Storingen of variaties in de elektrische stroom of het telecommunicatienetwerk;
- Storingen veroorzaakt door een apparaat of software die niet door Loyaltek geleverd is;
- Niet-naleving van de nodige technische voorschriften voor de installatie van de betaalterminal;
- Niet-naleving door de Handelaar van zijn verplichtingen onder de huidige voorwaarden;
- De verplaatsing van de Loyaltek-technicus na een ongerechtvaardigde oproep van de Handelaar;
- Schade als gevolg van nalatigheid, inbraak, vandalisme, sabotage, stakingen, demonstraties of oorlogen;
- Reiniging en onderhoud van de externe componenten van de betaalterminal;

Voor elke interventie die tot de vaststelling van een van deze gevallen heeft geleid, zal Loyaltek de Handelaar factureren voor de tijd die besteed werd aan zijn interventie, aan het tarief dat van kracht was op de datum van de interventie, voor eventuele verplaatsings- en verblijfkosten en voor alle apparatuur/software die vervangen moet worden.

Artikel 4: Aanbevelingen voor het gebruik

De Handelaar verbindt zich ertoe de betaalterminal zorgvuldig te gebruiken en de instructies in de bijbehorende handleiding op te volgen.

De Handelaar verbindt zich ertoe de instructies van Loyaltek nauwgezet te volgen wanneer de betaalterminal geprogrammeerd is.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Loyaltek is het de Handelaar ten strengste verboden om de betaalterminal te veranderen of te herstellen. Indien dit verbod niet nageleefd wordt, heeft Loyaltek het recht om de Overeenkomst onmiddellijk en zonder kennisgeving of compensatie te beëindigen, zonder afbreuk te doen aan het recht van Loyaltek op compensatie.

De Handelaar is niet gemachtigd om de betaalterminal te openen, behalve voor taken die strikt noodzakelijk zijn voor het gebruik van de betaalterminal met printer, b.v.: de papierrollen vervangen. Deze taken en de voor dit doel gebruikte materialen vallen uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de Handelaar.

De Handelaar zal zijn betaalterminal 's nachts niet uitschakelen zodat software-updates kunnen plaatsvinden en hij zal de gebruikersinstructies, die hem door Loyaltek zijn meegedeeld, strikt opvolgen. De Handelaar zorgt ervoor dat de betaalterminal op de oplader geplaatst wordt en dat deze gedurende de hele update daar blijft.

Artikel 5: Technische assistentie

De diensten van de Loyaltek Helpdesk worden van kracht op de datum van ondertekening van de overeenkomst.

Ze bieden klantenondersteuning door per telefoon technische ondersteuning te bieden, die antwoordt op technische vragen van gebruikers, foutmeldingen ontvangt en dergelijke storingen oplost.

Technische assistentie is beschikbaar indien aangegeven op het bestelformulier. Deze service dekt enkel technische vragen met betrekking tot de betaalterminal (bijvoorbeeld basiscontroles, terminal reset, bediening).

Deze assistentie is bereikbaar per telefoon:

- Van maandag tot vrijdag van 9u tot 22u
- Zaterdag van 10u30 tot 22u
- Zondag van 10u30 tot 15u

Belgische feestdagen zijn niet gedekt door deze dienst.

Buiten deze uren (en vierentwintig (24) uur per dag en zeven (7) dagen per week) kan de klant een bericht achterlaten, ofwel op een antwoordapparaat, ofwel per e-mail. Hij zal de eerste dag volgend op het opnemen of verzenden van het bericht gecontacteerd worden.

Als de helpdesk het technische probleem met de betaalterminal niet kan oplossen, stuurt Loyaltek een vervangende terminal naar de klant, vergezeld van een prepaid postetiket, zodat de klant de terminal naar Loyaltek kan terugzenden. De klant moet de defecte terminal binnen twee werkdagen na ontvangst van de vervangende terminal aan Loyaltek terugzenden, zoniet zal deze laatste gefactureerd worden.

Een vergelijkbare vervangende terminal, geconfigureerd volgens de specificaties van de klant, wordt binnen 24 werkuren op kosten van Loyaltek verzonden om de defecte terminal te vervangen. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om de defecte terminal binnen 48 uur naar Loyaltek te retourneren.

Loyaltek behoudt zich het recht voor om, in geval van een defecte betaalterminal, te kiezen om deze te vervangen door een betaalterminal van hetzelfde type of om deze te vervangen door een betaalterminal met dezelfde functionaliteit (die eventueel van een nieuwe generatie is) of de betaalterminal te herstellen. De Handelaar aanvaardt dat het exemplaar dat als vervanging gebruikt wordt, niet noodzakelijkerwijs nieuw is.

Technische assistentie vindt plaats op uitdrukkelijk verzoek van de Handelaar. De Handelaar moet de klantendienst zo snel mogelijk informeren over een mogelijke storing, malfunctie van de betaalterminal of de software daarin. Dit verzoek tot interventie wordt gedaan per telefoon, e-mail of via een computerplatform voor ondersteuning per ticket. Onderhoud ter plaatse vindt plaats tijdens de openingstijden van de Handelaar.

Loyaltek verbindt zich onder de huidige voorwaarden ertoe om zich met het incident te belasten en het uiterlijk binnen vier (4) werkuren te kwalificeren in geval van een defect dat de software aantast of binnen vierentwintig (24) werkuren in het geval van defect dat de apparatuur beïnvloedt, volgend op het tijdstip van ontvangst van het rapport via telefoon, e-mail of via het ticketingplatform. De interventie van de technicus op het terrein vindt niet plaats op zon- en feestdagen, tenzij anders bepaald.

In het kader van zijn interventie, die eenmalig of opgesplitst kan zijn, verbindt Loyaltek zich ertoe alle nodige zorg te nemen om de aangetroffen fouten te corrigeren of een tijdelijke oplossing te implementeren die geschikt is voor het gebruik van het apparaat onder omstandigheden die consistent zijn met het commerciële gebruik ervan, binnen een redelijke termijn met betrekking tot de complexiteit van de defecten, het aantal apparaten en het aantal elementen van elk betrokken apparaat en, in voorkomend geval, de termijnen voor het corrigeren of vervangen van de elementen door hun respectieve uitgevers en fabrikanten.

Na zich belast te hebben met het incident, zijn de tijdspannen voor het oplossen van defecten:

- 1 werkdag voor blokkerende fouten die de software beïnvloeden;
- 2 dagen voor fouten met betrekking tot de hardware die ter plaatse gerepareerd kunnen worden of niet-blokkerende of kleine defecten die de software beïnvloeden.

In geval van interventie ter plaatse, zal de technicus zich verplaatsen naar de geografische locatie van de betaalterminal, zoals vastgelegd in de Loyaltek-database. Als een andere locatie vereist is voor interventie, dan moet de Handelaar dit uitdrukkelijk aan Loyaltek melden op het moment van het interventieverzoek. Als de technicus zich naar het verkeerde adres verplaatst, heeft Loyaltek het recht om extra kosten in rekening te brengen.

Wanneer een door Loyaltek uitgevoerde interventie geen deel uitmaakt van de technische assistentie zoals gedefinieerd in dit artikel, dan stelt de technicus een rapport op dat hij laat ondertekenen door de Handelaar en waarvan hij een kopie bewaart. Dit rapport wordt gebruikt als basis voor extra facturering in overeenstemming met de geldende Loyaltek-tarieven.

De Handelaar verbindt zich ertoe gratis toegang te verlenen aan de technici van Loyaltek, zonder kosten of compensatie, op de plaats waar de technische assistentie verleend moet worden.

Een "gebruiker" -hotline is 24/7 telefonisch bereikbaar.

Niet gedekte interventies

De volgende materiaal-, personeels- en reiskosten zijn niet inbegrepen in de technische assistentie en worden daarom afzonderlijk gefactureerd aan de Handelaar, na aanvaarding door de klant van een door Loyaltek opgestelde offerte:

- Storingen veroorzaakt door een manipulatiefout of door het gebruik van de betaalterminal voor doeleinden waarvoor deze niet ontworpen of bedoeld is. Dit omvat ook schade veroorzaakt door manipulaties waartegen deze apparaten niet bestand zijn, zoals elektrische overspanning, hevige schokken en slagen of onderdamping in een vloeistof.
- De verplaatsing van de technicus van Loyaltek.
- Schade veroorzaakt door een onderhoud of herstelling door anderen dan door Loyaltek geautoriseerde medewerkers of onderaannemers.
- Interventies om een foutieve werking van de betaalterminal op te lossen, veroorzaakt door een apparaat of software die niet door Loyaltek is geleverd, of door defecte lijnen voor stroomtoevoer of telecom.
- Schade als gevolg van nalatigheid, inbraak, vandalisme, sabotage, stakingen, demonstraties of oorlogen.
- Schade veroorzaakt door bliksem, brand, water, instorting van gebouwen en in het algemeen alle ongevallen of rampen die de betaalterminal kunnen beschadigen zonder dat Loyaltek hiervoor aansprakelijk gesteld kan worden.
- Schade veroorzaakt door het gebruik van beschadigde kaarten of kaarten die niet conform zijn met de ISO-norm.
- Reiniging en onderhoud van de externe componenten van de betaalterminal.
- Vervanging of levering van accessoires of verbruiksartikelen, zoals papier en reinigingskaarten.
- De kosten die inherent zijn aan door de klant gevraagde aanvullende diensten.
- Vervanging van een defecte batterij.
- Schade veroorzaakt door de installatie en het gebruik van accessoires en verbruiksartikelen die niet voldoen aan de specificaties in de documentatie.

Artikel 6: Garantie

Loyaltek garandeert de Handelaar dat de onderhoudswerkzaamheden die namens hem in het kader van deze voorwaarden worden uitgevoerd, uitgevoerd worden volgens de regels van de kunst en in het bijzonder volgens de computertechnologieën die worden gebruikt op het moment van elke interventie.

Loyaltek kan niet garanderen dat de interventie de ondervonden moeilijkheden onmiddellijk zal oplossen, of dat na de interventie de aangetroffen afwijking niet opnieuw zal verschijnen, of dat er geen moeilijkheden zullen worden gegenereerd door de interventie van de onderhoudsdienst.

De onderhoudsdienst wordt geleverd door Loyaltek met alle zorg die redelijkerwijze mogelijk is bij de huidige stand van de techniek.

De hardwarecomponenten van de betaalterminal worden gedekt door een waarborg voor goede werking. De garantieperiode is gelijk aan twaalf maanden (vanaf levering of verzending), tenzij een andere periode op het bestelformulier is aangegeven. De garantie is niet geldig voor de hieronder beschreven situaties en problemen. Als de Handelaar een beroep moet doen op de garantie, zal hij de garantieprocedure van Loyaltek nauwgezet volgen.

De garantie dekt geen schade als gevolg van vandalisme, waarvan de kosten voor herstel door de Handelaar worden gedragen.

Artikel 7: Facturering - Betalingswijze en betalingstermijn

Facturen worden maandelijks opgesteld en elektronisch naar de Handelaar gestuurd. De aan Loyaltek verschuldigde bedragen worden binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur betaald.

Bij gebrek aan betaling van de hele factuur of een gedeelte ervan op de vervaldag, wordt het resterende verschuldigde bedrag van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd met een forfaitair bedrag van 15% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 50 euro, buiten de rente gelijk aan de disconteringsvoet van de Nationale Bank van België verhoogd met twee punten, zonder dat dit tarief lager mag liggen dan 12% per jaar.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

In onderling overleg komen de partijen overeen dat Loyaltek een middelenverbintenis heeft. Loyaltek kan in geen enkele hoedanigheid aansprakelijk worden gesteld voor materiële of immateriële schade die voortvloeit uit de tussenkomst van de onderhoudsdienst, behalve in gevallen waarin de Handelaar een oorzakelijk verband heeft gelegd tussen de vermeende schade en een grove nalatigheid of fraude van Loyaltek.

Het personeel van Loyaltek blijft onder diens hiërarchische en disciplinaire autoriteit. De Handelaar moet de nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat het personeel van Loyaltek op de hoogte gesteld wordt van de veiligheidsregels en interne voorschriften wanneer zij opgeroepen worden om in zijn lokalen in te grijpen.

Beperking van aansprakelijkheid

Loyaltek kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor indirecte schade.

De burgerlijke aansprakelijkheid van Loyaltek kan niet door haarzelf of door haar medewerkers worden aangesproken, behalve in het geval van handelingen die door haar of door hen zijn verricht in het kader van de uitvoering van deze voorwaarden en enkel voor het geval waar er een oorzakelijk verband vastgesteld wordt tussen de vermeende schade en grove nalatigheid of fraude door Loyaltek.

In ieder geval mag, in het geval dat de verantwoordelijkheid van Loyaltek om welke reden dan ook wordt weerhouden, het totale bedrag aan schadevergoeding dat Loyaltek aan de Handelaar moet betalen niet hoger zijn dan de vergoeding die Loyaltek onder de huidige voorwaarden heeft ontvangen, en dit ongeacht de rechtsgrond van de claim en de procedure om deze te schikken.

Artikel 9: Verzekering

Loyaltek is houder van een verzekeringspolis die de financiële gevolgen van zijn burgerlijke aansprakelijkheid garandeert in het geval die wordt aanroepen, in het bijzonder met betrekking tot schade die door haar personeel veroorzaakt zou zijn.

De Handelaar moet wederzijds verzekerd zijn voor de gevolgen van zijn burgerlijke aansprakelijkheid jegens Loyaltek, zijn uitrusting, zijn personeel en zijn eventuele onderaannemers.

Artikel 10: Overmacht

De verantwoordelijkheid van de ene of de andere partij kan niet worden gezocht als de uitvoering van het contract wordt vertraagd of verhinderd omwille van een geval van overmacht of een toevallige gebeurtenis, te wijten aan de andere partij of van een derde of externe oorzaken zoals: sociale conflicten, interventie door civiele of militaire autoriteiten, natuurrampen, branden, waterschade, onderbreking van het telecommunicatienetwerk of het elektrische netwerk.

Artikel 11: Bescherming van persoonlijke gegevens

De partijen verbinden zich ertoe om zich te houden aan de bijlage met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens gedateerd op [DATUM] en in overeenstemming met de Verordening (EU) 2016/679 in bijlage 2.

Artikel 12: Ondeelbaarheid en voorrang

Deze artikels vormen een integraal onderdeel van de overeenkomst voor de verkoop van terminals tussen de Handelaar en Loyaltek. In het geval dat wordt bewezen dat een van deze voorwaarden ongeldig of niet van toepassing is ten opzichte van de geldende voorschriften of een latere overeenkomst tussen de partijen, blijven de overige voorwaarden van toepassing en worden ze niet beïnvloed door de niet-toepasselijkheid of de ongeldigheid van deze voorwaarde.

Artikel 13: Bijlagen

De bijlagen bij deze voorwaarden zijn als volgt:

- Bijlage 1: Technische fiche

Deze bijlage vormt een integraal onderdeel van het contract voor de verkoop van terminals tussen de Handelaar en Loyaltek.

Bijlage 1: Technische fiche

Voor het functioneren van zijn betaalterminal zal de Handelaar de TransHandler van Loyaltek integreren.

Loyaltek TransHandler is serversoftware voor de betaalterminals van Loyaltek in ethernet of wifi, waarmee transacties via het internet uitgevoerd kunnen worden in http- of https-modus.

Loyaltek zal de nodige instellingen communiceren voor de url, poort en SSL aan de kant van de betaalterminal en de http-kant.