



Service Support Garantie voorwaarden en prijzen 2022



Inhoudsopgave

Garantie algemeen.....	2
Refurbished gebruikte producten.....	2
Arbeidsloon en voorrijdkosten vallen niet onder de garantie.....	2
Uitgesloten van garantie is:.....	2
Onze service/support mogelijkheden.....	3
Tarieven van 09.00 uur tot 17.00 uur, op werkdagen:.....	3
Tarieven vanaf 17.00 uur tot 21.00 uur, zaterdag, zon- en feestdagen:.....	3
Aflever-, installatie- en instructiekosten.....	4
Standaard.....	4
Standaard Handheld/Kassa.....	4
Uitgebreid netwerk.....	4
Meerwerk op locatie.....	4
Algemene voorwaarden.....	5



Service Support Garantie voorwaarden en prijzen 2022



Garantie algemeen.

- Nieuwe Capture Touch kassasystemen 3 jaar Carry-in
- Nieuwe bon printer 2 Jaar Carry-in.
- Scanners, kassalade, 1 Jaar Carry-in.
- Mitac A500 handheld 3 jaar on-site SWAP
- Batterij 6 maanden.

Refurbished gebruikte producten.

- Garantie voorwaarden gebruikte kassasystemen, bon printers en monitoren in overleg op basis van Carry-in.

Arbeidsloon en voorrijdkosten vallen niet onder de garantie.

Ook in de garantieperiode berekent Smolders Import en Distributie BV u het arbeidsloon van 1 uur en voorrijdkosten voor service op locatie, **behalve bij een SUPPORT contract.**

Het is aan Smolders Import en Distributie BV om te beoordelen of het defect onder de garantie valt. Indien dit naar onze mening niet het geval is nemen wij contact met u op. De garantie afwikkeling is op basis van **Carry-in** dat wil zeggen dat u de defecte hardware naar Smolders Import en Distributie BV stuurt of zelf brengt. Na reparatie stuurt Smolders de apparatuur weer terug, kosten voor het terugsturen zijn voor klant.

Uitgesloten van garantie is:

- Indien de apparatuur wordt voorzien van software welke niet door Smolders Import en Distributie BV is geautoriseerd.
- Als producten worden voorzien van of gebruikt met onderdelen, componenten of randapparaten die niet vrijgegeven zijn voor de concrete toepassing.
- Bij serviceprestaties/herstellingen of andere wijzigingen aan het product door personen die niet door Smolders Import en Distributie BV zijn geautoriseerd.
- Onvakkundig of verkeerd gebruik of behandeling van de door ons geleverde producten door de klant of derden (b.v. LCD-breuk, mechanische schade of schade aan de behuizing, defecte kabels of stekkers); onvakkundig zijn met internet of netwerken die niet overeenkomen met de juiste werking van door ons geleverde producten.
- Terugstellen van veiligheidsfuncties, wissen van wachtwoorden enz.
- Overmacht (blikseminslag, overstrooming, oorlog)
- Vervuilingen en vocht.
- Uitzonderlijke omgevingsinvloeden (overspanning, magneetvelden, Wi-Fi signalen)
- Andere omstandigheden waarvoor Smolders Import en Distributie BV niet kan in staan.



Service Support Garantie voorwaarden en prijzen 2022



Onze service/support mogelijkheden.

Uiteraard kunt je ons altijd bellen ma t/m vr van 09:00 tot 21:00 uur en za t/m zo en feestdagen van 13:00 tot 21:00 uur en gelden de volgende tarieven:

Tarieven van 09.00 uur tot 17.00 uur, op werkdagen:

Uurloon € 80,00 per uur

Voorrijkosten 3-50 km € 55,00

Voorrijkosten 51-120 km € 88,50

Voorrijkosten > 120 km € 125,00

Bruikleenkosten per week € 50,00

Remote programmatie ondersteuning € 25,00 per kwartier

Helpdesk ondersteuning € 25,00 per kwartier (o.a. wifi en netwerk aangelegenheden, app installatie, programmatie, storingen van buitenaf)

Toeslag Ad-Hoc diensten bij keuze voor zelfde werkdag On-Site € 100,00

Tarieven vanaf 17.00 uur tot 21.00 uur, zaterdag, zon- en feestdagen:

Telefonisch via 0900 – 766 55 27 € 1,00 per minuut

Telefonische of remote ondersteuning € 25,00 per kwartier

Service en of Support bezoek op locatie € 225,00

Exclusief de meer uren na 1 uur € 85,00 per uur.

ALGEMENE SERVICE VOORWAARDEN

Alle genoemde prijzen zijn excl. BTW.

Betalingscondities service en support, contant, factuur vooraf of via éénmalige automatische incasso.

Betalingsconditie voor service en supportcontracten, altijd via een doorlopend automatische incasso per maand.

Garantie termijn op alle reparaties bedraagt 3 maanden.

Verzendkosten van gebruiker naar Smolders zijn altijd voor rekening gebruiker.

Op al onze diensten zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Smolders Import en Distributie BV van toepassing.

Prijswijzigingen voorbehouden.



Service Support Garantie voorwaarden en prijzen 2022



Aflever-, installatie- en instructiekosten.

Standaard.

201108 +POS Service Pack 1 Kassa

Voorrijden inclusief 2 uur op locatie.

- Uitpakken.
- Op de gewenste locatie plaatsen / aansluiten.
- **Oude kassa dient te zijn verwijderd.**
- Alle benodigde stopcontacten en eventuele internet bekabeling incl. connectoren **moeten** aanwezig te zijn.
- Eventuele kassalade/scanner/pin terminal aansluiten.
- Eventueel aanwezige internet/netwerkkabel aansluiten op kassa.
- Uitleg over het gebruik van de wizard en InControl.
- Met de klant een **aantal** artikelen aanmaken.
- Uitleg over het gebruik van de kassa.
- **Exclusief** eventueel benodigde materialen

Aflever- en installatiekosten € 200,00

Standaard Handheld/Kassa.

201109 +POS Service Pack 2 Handheld/Kassa, toeslag € 105,00 van standaard

Voorrijden inclusief 2 uur op locatie.

- Standaard installatie met als extra:
- Handheld aansluiten op router voor gebruik met kassa.
- Kassa instellen voor gebruik handheld.
- Uitleg over het gebruik van de handheld.

LET OP, Wi-Fi signaal sterkte kan per locatie verschillend zijn. Voor eventuele uitbreiding met Accespoints voor sterker Wi-Fi signaal neem contact op met uw ICT-leverancier of installateur.

Uitgebreid netwerk.

201110 +POS Service Pack 3 Netwerk, toeslag € 155,00 van standaard

Voorrijden inclusief 3 uur op locatie.

- Standaard installatie met als extra:
- Bestaande Router/Switch kabel <-> kassa aansluiten voor gebruik van het netwerk.
- Kassa netwerk configureren.
- Kassa data synchroniseren.
- Eventuele netwerkprinters aanmaken en testen.

Meerwerk op locatie.

Per uur a € 80,00 op basis van nacalculatie in overleg met klant.

Extra werkzaamheden/service/support/instructie o.a.:

- ✓ **Menukaarten/producten programmeren.**
- ✓ **Netwerkkabels leggen.**
- ✓ **Netwerkkabel connectoren plaatsen.**
- ✓ **Keukenprinter kabels aanleggen.**
- ✓ **Exclusief eventueel benodigde materialen.**

Prijswijzigingen voorbehouden.



Service Support Garantie voorwaarden en prijzen 2022



Algemene voorwaarden.

Telefonische support en melden van storingen dient te gebeuren via
Standaard support T. 0900 – 766 55 27 (0900SMOLKAS)
€ 1,00 per minuut

Klanten met een support abonnement kunnen bellen via een vast nummer zoals vermeld bij het betreffende contract, dus zonder extra kosten.

Het nummer is bereikbaar op alle werkdagen van 09.00 tot 21.00 uur, zon- en feestdagen van 12.00 tot 21.00 uur. Opdrachtgever wordt ondersteund met vragen betreffende gebruik, instellingen en eventuele storingen aan de apparatuur. Voorwaarde voor deze service is dat de betreffende hardware via internet door Smolders op afstand te benaderen is.

Op de kassa's van Smolkas is teamviewer/AnyDesk reeds voor geïnstalleerd. Onze technische dienst vraagt u naar het ID nummer en het wachtwoord. Pas na uw akkoord kunnen we uw pc of kassa overnemen en helpen bij uw vraag.

- Alle genoemde prijzen zijn excl. BTW.
- Betalingscondities hardware service en support, contant, factuur vooraf of via éénmalige automatische incasso.
- Garantie termijn op alle reparaties bedraagt 3 maanden.
- Verzendkosten van gebruiker naar Smolders zijn altijd voor rekening gebruiker.

Onze handhelds communiceren via Wi-Fi met een router verbonden met de Smolkas TouchPOS. Van belang is dat de router "vrij" staat opgesteld. Indien er obstakels zijn als dikke muren, grote afstand, metalen platen en veel Wi-Fi signalen in de directe omgeving beïnvloedt dit de reikwijdte en daardoor het gebruik van de handhelds.

Op al onze diensten zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Smolders Import en Distributie BV van toepassing.

Prijswijzigingen voorbehouden.