

# B2B

# SERVICE & *Steltronic* WARRANTY<sup>PLAN</sup>

# INTRODUCTION

WAAROM DIT SERVICE- EN GARANTIEPLAN UW BOWLINGCENTRUM TOEKOMSTBESTENDIG MAAKT.

## GEACHTE CENTRUMEIGENAAR,

U kent de situatie: er treedt een technisch probleem op – en ineens valt er een baan uit. Omzetverlies, gefrustreerde gasten en de vraag: wanneer komt er eindelijk hulp? Precies daarom is ons B2B-service- en garantieplan er!

### Uw 5 belangrijkste voordelen in één oogopslag

**1. Voorspelbare kosten – geen onaangename verrassingen** Voor slechts €49 per maand ontvangt u professionele online ondersteuning, dagelijks van 09:00 tot 20:00 uur. Geen verborgen kosten, geen onverwachte rekeningen – gewoon betrouwbare support, wanneer u die nodig heeft!

**2. Maximale beschikbaarheid dankzij hardware-garantieverlenging** Bescherm uw investering! Voor slechts €12 per baan per maand vervangen wij defecte hardwarecomponenten (VLC-lane-computer, API-interface, camera) snel en efficiënt. Uw banen blijven draaien – en uw gasten blijven tevreden!

**3. Proactief onderhoud in plaats van reactieve reparaties** Ons jaarlijkse servicebezoek op locatie (€595 per dag) voorkomt problemen voordat ze ontstaan. We voeren een uitgebreide inspectie uit van alle Bowl Easy-hardware, controleren en optimaliseren de netwerkverbinding en uw receptie-pc, en doen preventief onderhoud direct op locatie. Reis- en overnachtingskosten zijn inbegrepen, dus er worden geen extra kosten in rekening gebracht.

**4. Snelle hulp wanneer het erop aankomt** Ons ticketsysteem garandeert u een eerste reactie binnen 4 uur tijdens de supporttijden. Ondersteuning op afstand, technische support en hulp bij configuratie – alles uit één hand!

**5. Flexibiliteit en transparantie** Maandelijks betaling via SEPA-incasso – eenvoudig en automatisch. Minimale contractduur: 1 jaar met automatische verlenging; opzeggen is mogelijk met slechts 30 dagen opzegtermijn (na de minimale looptijd van 12 maanden). Duidelijke prijsstructuur zonder verborgen kosten.

### Uw investeringsoverzicht

Service	Prijs	Uw voordelen
Online support	€49/maand	Dagelijkse ondersteuning, snelle reactietijden
Hardwaregarantie	€12/baan/maand	Onmiddellijke hardwarevervanging bij defecten
Servicebezoek	€595/per dag	Proactief onderhoud inclusief reiskosten
Steltronic SOS	€149 per keer	Eenmalige interventie/service

### Waarom dit plan nu noodzakelijk is

De realiteit in onze branche is veranderd: service- en onderhoudskosten zijn de afgelopen jaren duidelijk gestegen. Reiskosten, reserveonderdelen en gekwalificeerde technici – alles wordt duurder. Maar één ding blijft onveranderd: onze inzet om u de uitzonderlijke service te bieden die u van ons gewend bent! Om dit ook in de toekomst te kunnen garanderen, hebben we dit service- en garantieplan ontwikkeld. Het stelt ons in staat u betrouwbare ondersteuning, snelle reactietijden en proactief onderhoud aan te bieden tegen eerlijke, voorspelbare prijzen – zonder concessies aan de kwaliteit!

### Wat dit plan bijzonder maakt

Terwijl andere aanbieders u laten wachten met lange reactietijden en onduidelijke kosten, bieden wij u betrouwbaarheid met dagelijkse ondersteuning, snelle reactietijden en proactief onderhoud. U houdt controle over de kosten dankzij vaste maandelijks tarieven zonder verrassingen. Bovendien bieden we u volledige ontzorging: van ondersteuning op afstand tot jaarlijkse servicebezoeken – alles inbegrepen. En u behoudt flexibiliteit, omdat u onze diensten vrij kunt combineren naar uw behoeften.

### Uw volgende stap

Zorg nu voor maximale bedrijfszekerheid en minimaliseer uitvaltijd! Onderteken het bijgevoegde service- en garantieplan en profiteer direct van professionele ondersteuning, dagelijks tot 20:00 uur, een snelle hardwarevervanging zonder gedoe en preventief onderhoud dat problemen stopt voordat ze ontstaan. Bowl-Easy – uw partner voor soepele bowlingactiviteiten. Onafhankelijk. Snel. Eerlijk. Voor vragen kunt u hieronder contact met ons opnemen:

# B2B SERVICE & WARRANTY PLAN

ONLINE SUPPORT, HARDWARE-GARANTIEVERLEN-  
GING EN JAARLIJKS SERVICEBEZOEK OP LOCATIE



## OVERZICHT

1

DOEL EN  
REIKWIJDTE

2

REIKWIJDTE  
VAN DE ONLINE  
SUPPORT

3

BESCHIKBAAR-  
HEID EN REAC-  
TIETIJDEN

4

KOSTEN EN BE-  
TALINGSVOOR-  
WAARDEN

5

VOORWAAR-  
DEN VOOR  
TOEGANG TOT  
DE SERVICE

6

GARANTIE EN  
GRATIS SUP-  
PORT

7

HARDWA-  
RE-GARANTIE-  
VERLENGING

8

JAARLIJKS SER-  
VICEBEZOEK  
OP LOCATIE

9

PROCEDURE BIJ  
HARDWARE-  
VERVANGING

10

RETOURNEREN  
VAN DEFECTE  
HARDWARE

11

NIET-RETOUR-  
NEREN VAN  
HARDWARE

12

TECHNISCHE  
VEREISTEN EN  
AANSPRAKELIJK-  
HEID

13

UITSLUITINGEN  
EN BEPERKIN-  
GEN

14

LOOPTIJD, VER-  
LENGING EN  
OPZEGGING

15

WIJZIGINGEN

16

TOEPASSELIJK  
RECHT EN  
BEVOEGDE  
RECHTBANK

## 1. DOEL EN REIKWIJDTE

01. 1.1 Dit service- en garantieplan (het "Plan") beschrijft de voorwaarden waaronder Bowl Easy B.V. en/of Steltronic (hierna gezamenlijk "Bowl Easy" genoemd) online supportdiensten, optionele hardware-garantieverlengingen en optionele jaarlijkse servicebezoeken op locatie levert aan haar zakelijke klanten (de "Klant").
02. 1.2 Dit Plan regelt de reikwijdte, beschikbaarheid, prijsstelling, beperkingen en voorwaarden van de geleverde diensten en vormt een integraal onderdeel van de contractuele relatie tussen Bowl Easy en de Klant.

## 2. REIKWIJDTE VAN DE ONLINE SUPPORTDIENSTEN

01. 2.1 Bowl Easy en Steltronic bieden online support voor hun producten en softwaretoepassingen via een in Odoo geïntegreerd ticketsysteem.
02. 2.2 De online supportdiensten omvatten:
  - Functionele en technische ondersteuning met betrekking tot het gebruik van de Bowl Easy- en Steltronic-software;
  - Instructies voor de configuratie en het gebruik van het systeem;
  - Diagnose op afstand van softwaregerelateerde fouten of storingen.
03. 2.3 De online support wordt uitsluitend op afstand geleverd. Diensten op locatie zijn uitgesloten, tenzij deze uitdrukkelijk zijn overeengekomen overeenkomstig artikel 8 van dit Plan.

### 3. BESCHIKBAARHEID EN REACTIETIJDEN

01. 3.1 De online supportdiensten zijn dagelijks beschikbaar tussen 09:00 en 20:00 uur Midden-Europese Tijd (CET).
02. 3.2 Alle supportaanvragen moeten uitsluitend via het Odo-ticketsysteem worden ingediend.
03. 3.3 Voor standaardaanvragen zal Bowl Easy zich, met commercieel redelijke inspanningen, inspannen om tijdens de supporttijden binnen vier (4) werkuren een eerste reactie te geven.

### 5. VOORWAARDEN VOOR TOEGANG TOT DE SERVICE

01. 5.1 De diensten zijn uitsluitend beschikbaar voor klanten met een actief en volledig betaald abonnement.
02. 5.2 Bowl Easy behoudt zich het recht voor de diensten op te schorten bij niet-betaling of een mislukte SEPA-incasso.

### 7. HARDWARE-GARANTIEVERLENGING

01. 7.1 De Klant kan optioneel een hardware-garantieverlenging aanschaffen voor één of meerdere bowlingbanen.
02. 7.2 De verlenging geldt uitsluitend voor de volgende componenten die door Bowl Easy zijn geleverd:
  - VLC Lane Computer
  - API Interface
  - Camera
03. 7.3 Tijdens de looptijd van de hardware-garantieverlenging levert Bowl Easy, in geval van een storing die is veroorzaakt door normaal en correct gebruik, een werkende vervangende component.

### 4. KOSTEN EN BETALINGS-VOORWAARDEN

01. 4.1 De online supportdiensten worden geleverd tegen betaling van een vaste maandelijkse servicevergoeding van €49,00 exclusief btw.
02. 4.2 De Klant kan optioneel een hardware-garantieverlenging aanschaffen tegen een prijs van €12,00 per baan per maand exclusief btw. Deze wordt gefactureerd bovenop de maandelijkse servicevergoeding en de kosten voor landtransport.
03. 4.3 De Klant kan daarnaast optioneel een jaarlijks servicebezoek op locatie afnemen tegen een prijs van €595,00 per bezoek per dag exclusief btw.
04. 4.4 Alle terugkerende kosten worden maandelijks vooraf gefactureerd en geïncasseerd via SEPA-incasso (SEPA Direct Debit). Het jaarlijkse servicebezoek op locatie wordt, naar keuze van Bowl Easy, óf apart óf samen met de maandfactuur gefactureerd.
05. 4.5 De vergoeding voor het jaarlijkse servicebezoek op locatie omvat reis- en hotelkosten. Er worden geen extra reiskosten in rekening gebracht.
06. 4.6 Door dit Plan af te sluiten machtigt de Klant Bowl Easy om alle verschuldigde bedragen via SEPA-incasso te innen.

### 6. GARANTIE EN GRATIS SUPPORT

01. 6.1 Tijdens de wettelijke garantieperiode van twee jaar na de eerste levering wordt online support gratis aangeboden.
02. 6.2 Na afloop van de garantieperiode is voortgezette ondersteuning alleen mogelijk met een actief abonnement volgens dit Plan.

### 8. JAARLIJKS SERVICE-BEZOEK OP LOCATIE

01. 8.1 Indien de Klant dit wenst, voert Bowl Easy één (1) jaarlijks servicebezoek op locatie uit in het bowlingcentrum van de Klant.
02. 8.2 Het jaarlijkse servicebezoek op locatie omvat:
  - Fysieke inspectie en functionele controle van alle door Bowl Easy geleverde hardwarecomponenten;
  - Controle van de netwerkverbinding en de basisnetwerkconfiguratie in verband met het Bowl Easy-systeem;
  - Inspectie en functionele controle van de receptie-pc die in combinatie met de Bowl Easy-software wordt gebruikt;
  - Uitvoering van noodzakelijke corrigerende en preventieve onderhoudswerkzaamheden op locatie, voor zover redelijkerwijs mogelijk;
  - Reiniging en optimalisatie van de receptie-pc, inclusief het verwijderen van onnodige data, tijdelijke bestanden en verouderde configuraties met het oog op de systeemprestaties.
03. 8.3 Het jaarlijkse servicebezoek op locatie omvat niet:
  - Vervanging van hardwarecomponenten (tenzij dit afzonderlijk wordt gedekt door de hardware-garantieverlenging);
  - Grotere netwerkontwerpen of onderhoud van systemen van derden;
  - Software of gegevens die geen verband houden met Bowl Easy-systemen.
04. 8.4 De datum voor het bezoek wordt in onderling overleg vastgesteld, onder voorbehoud van beschikbaarheid van Bowl Easy.

## 9. PROCEDURE BIJ HARDWARE VERVANGING

01. 9.1 Voor zover dit van toepassing is binnen de hardware-garantieverlenging, levert Bowl Easy een werkende vervangende component.
02. 9.2 De verzendkosten en het risico voor de vervangende hardware zijn voor rekening van de Klant.

## 10. RETOURNEREN VAN DEFECTE HARDWARE

01. 10.1 De Klant moet defecte hardware binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van de vervangende hardware terugsturen.
02. 10.2 De retourzending gebeurt op kosten en risico van de Klant naar:  
Bowl Easy B.V.  
Rutherford 80  
6422 RE Heerlen  
Nederland

## 11. NIET-RETOURNEREN VAN HARDWARE

01. 11.1 Als defecte hardware niet binnen de aangegeven termijn wordt geretourneerd, is Bowl Easy gerechtigd de volledige vervangingswaarde in rekening te brengen en/of de diensten op te schorten.

## 12. TECHNISCHE VEREISTEN EN AANSPRAKELIJKHEID

01. 12.1 De Klant is verantwoordelijk voor een adequate internetverbinding en toegang tot het systeem.
02. 12.2 Bowl Easy aanvaardt geen aansprakelijkheid voor problemen die worden veroorzaakt door externe systemen, infrastructuur of software van derden.

## 13. UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN

01. 13.1 Dit Plan sluit uit:
  - Diensten op locatie die niet uitdrukkelijk in artikel 8 zijn opgenomen;
  - Hardware die niet door Bowl Easy is geleverd;
  - Problemen die zijn veroorzaakt door misbruik, nalatigheid, onbevoegde wijzigingen of externe gebeurtenissen.

## 14. LOOPTIJD, VERLENGING EN OPZEGGING

01. 14.1 Dit Plan wordt aangegaan voor een initiële looptijd van één (1) jaar.
02. 14.2 Het Plan wordt telkens automatisch met één jaar verlengd, tenzij het schriftelijk wordt opgezegd uiterlijk dertig (30) dagen vóór de verlengingsdatum.

## 15. WIJZIGINGEN

01. 15.1 Bowl Easy kan dit Plan schriftelijk wijzigen met een opzegtermijn van dertig (30) dagen.

## 16. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK

01. 16.1 Dit Plan wordt beheerst door het recht van Nederland.
02. 16.2 Alle geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

# PRIJSLIJST

Deze prijslijst is een integraal onderdeel van het B2B-service- en garantieplan – online support, hardware-garantieverlenging en jaarlijks servicebezoek op locatie – tussen Bowl Easy B.V. en/of Steltronic en de Klant. Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

## 1. Online supportdiensten

Dienstverlening	Prijs	Facturatie
Online support	€49 per maand	Maandelijks, voorafbetaald

## 2. Hardware-garantieverlenging

Dienstverlening	Prijs	Facturatie
Garantieverlenging	€12 per baan/maand	Maandelijks, voorafbetaald

Toepasselijke hardwarecomponenten:

- VLC Lane-Computer
- API-Interface
- Camera

De hardware-garantieverlenging wordt bovenop de maandelijkse online supportvergoeding berekend en geldt alleen voor expliciet gedekte banen.

## 3. Jaarlijks servicebezoek op locatie

Dienstverlening	Prijs	Facturatie
Servicebezoek	€595 per bezoek/dag	Apart of samen met de maandelijkse factuur

In de prijs inbegrepen:

- Reiskosten
- Hotelovernachting
- Inspectie en onderhoud op locatie zoals in het Plan gedefinieerd

## 4. Steltronic SOS

**Steltronic SOS – eenmalig per (telefonisch) consult €149**

## 5. Betalingsmethode

**Alle kosten worden via SEPA-incasso (SEPA automatische incasso) geïncasseerd op basis van een geldige machtiging die door de Klant is verstrekt.**