

# Protocol

## Foutieve Pin Codes

1. Indien uw klant zich bij u meld met de mededeling dat de voucher niet werkt om welke reden dan ook, dan dient u de klant direct te verwijzen naar de provider. Uw klant kan in de meeste gevallen vanuit zijn of haar mobiele simkaart gratis contact opnemen met zijn provider. Dit is de snelste weg om uw klant direct te helpen.
2. Indien dit om welke reden dan ook niet lukt, dan kunt u op de website van epins.nl een foutbon melding doorsturen. Deze procedure kan tot 3 maanden duren. Dus, de snelste weg is op op dat moment uw klant vriendelijk te verzoeken om direct contact op te nemen met hun provider.
3. Indien u ervoor kiest om de voucher terug te nemen van uw klant zonder een concrete bevestiging welke direct afkomstig is van de provider dat de pincode incorrect is, dan loopt zelf een financieel risico. Visco Solutions / Epins recrediteert alleen in het geval dat er een schriftelijke bevestiging is vanuit de provider van de incorrectheid van de pincode.

## Foutbonnen:

1. Indien u per ongeluk een bon foutief heeft geprint, dan verzoeken wij u deze te hergebruiken en aan eerst volgende klant te verkopen
2. Indien de klant u meld dat de pincode incorrect is, verzoek dan uw klant om contact op te nemen met de klantenservice van de desbetreffende provider.
3. Indien de provider aangeeft en dit schriftelijk bevestigt dat de code incorrect is, ga dan naar [www.epins.nl](http://www.epins.nl) → naar het menu : “Klantenservice” → en dan naar “Foutbonnen”. Vul hier de foutbonformulier in.
4. Binnen **8** werkdagen zal een medewerker met u contact op nemen betreffende de foutbon en eventuele recreditering.

## Recrediteringsbeleid

1. Bedragen worden alleen gerecrediteerd indien u kunt bewijzen dat de pinnummer incorrect is. Dit kunt u aanvragen bij de provider van het desbetreffende product. Bijgevoegd hebben wij een lijst met de telefoon nummers van de meest voorkomende providers.
2. Indien nu niet kunt bewijzen dat het pin nummer incorrect is en dat het voor de transactie tijd geactiveerd was of incorrect is, kunnen wij niet overgaan tot recreditering.
3. Alle andere redenen die redelijker wijs buiten deze twee punten vallen, worden niet goed gekeurd voor recreditering

## Beëindiging van het contract

Om de overeenkomst te beëindigen verzoeken wij u vriendelijk om om de MPOS terminal aangetekend te retourneren. Wij zullen het retourneer bedrag voor de aangetekende verzending aan u terug crediteren binnen 14 werkdagen na ontvangst van de post.

## Printer Rollen

Wanneer uw printer rollen op zijn, gelieve deze tijdig, minimaal 1 week van te voren te bestellen door een mail te versturen naar [support@epins.NL](mailto:support@epins.NL) of te bellen naar 020-3632769. Houdt rekening met een verzend tijd van 3 werkdagen.

## Directe Retournering

Bij gebruik van het apparaat voor andere doeleinden dan voor het uitprinten van producten van EPINS behoud EPINS het recht op het contract per direct te beëindigen. De terminal dient dan met directe ingang geretourneerd te worden in aangetekende vorm. Aangetekende kosten worden door EPINS gecrediteerd binnen 14 dagen na ontvangst van de aangetekende post.

## Klantenservice

Onze klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 10:00 tot 18:00 uur op nummer **020-363 2769**. Dit nummer zal met ingang van april 2015 gewijzigd worden. Gelieve op de website



[www.epins.nl](http://www.epins.nl) het juiste klantnummer in de gaten houden. Indien nu vragen hebt kunt u tevens per mail een terugbel of informatie verzoek indienen op [support@epins.nl](mailto:support@epins.nl).

**Promotie Materiaal**

Graag voorzien wij u van promotie materiaal. Hebt u materiaal nodig? Stuur dan een mail naar de klantenservice op [support@epins.nl](mailto:support@epins.nl) met de specificatie van wat u nodig heeft.