



POWERED BY THINKING BLUE

DE KASSAMAN SUPPORT

Een helpende hand waar nodig,
aangepast op jouw wensen.

DE KASSAMAN
POSTELKAMP 12 6652BE DRUTEN

Onze klanten zijn belangrijk voor ons. Naast het bieden van een ongeëvenaard kassasysteem vinden wij het belangrijk om ook na de installatie te kunnen ondersteunen waar nodig. Onze support pakketten helpen hierbij. Afhankelijk van de hoeveelheid support je nodig denkt te hebben kun je een keuze maken uit een van de onderstaande services. Meer informatie nodig om je keuze te maken? Wij helpen je graag verder. Bezoek onze website www.dekassaman.nl of stuur ons een e-mail op support@dekassaman.nl.



DE KASSAMAN

www.dekassaman.nl | Support: +31618954450

 **lightspeed**
Expert

SUPPORT PAKKETTEN

 De Kassaman support  Lightspeed support	Basis € 0,00 p/mnd	Pro € 19,50 p/mnd	Pro+ € 32,50 p/mnd
Vragen over hardware, indien geïnstalleerd door De Kassaman.	 24/7	 Ma-Vr 9-17	 Ma-Zo 9-22
Vragen over Lightspeed	 24/7	 Ma-Vr 9-17	 Ma-Zo 9-22
Advies bij integraties	 24/7	 Ma-Vr 9-17	 Ma-Vr 9-17
Uitnodiging voor webinars	X	X	V
Check-up van je kassasysteem met aanpassingen en tips (op aanvraag). Inclusief menuaangepassing en begeleiding concepten.	X	X	V
Korting bij support op locatie (enkel op de uren)	X	10%	30%
Korting op bonrollen https://www.dekassaman.nl/kassarollen/	X	10%	15%
Korting op hardware (op vervangende hardware) https://www.dekassaman.nl/hardware/	X	10%	15%

SUPPORT SPECIFICATIES

Wat is Kassaman Support en hoe kan ik het krijgen?

Support is het geven van hulp bij vragen of incidenten nadat de installatie door De Kassaman is uitgevoerd en wanneer een belemmering zich voordoet om het aangeschafte product of dienst te gebruiken. Dit geldt voor incidenten met betrekking tot stroom/elektriciteit, netwerk of internet. Kassaman Support is onze premium service voor een onverwachte storing. Als lid van Kassaman Support staan wij direct voor je klaar, bieden we op maat service en helpen we je weer zo snel mogelijk op weg.

Lightspeed Support is bereikbaar via telefoon (020 820 2391) en mail (restaurant.support@lightspeedhq.com).

De Kassaman Support is bereikbaar via telefoon & Whatsapp (06 1895 4450) en mail (support@dekassaman.nl).

Wat is het verschil tussen de diverse pakketten?

Lightspeed biedt bij de aanschaf van het kassasysteem beperkt support aan via de hierboven beschreven kanalen. Deze is gratis te verkrijgen. Met Kassaman Support heb je de zekerheid van premium support. Sneller, op maat en ook in de weekenden bereikbaar. Daarnaast ben je verzekerd van hulp op locatie tegen een gereduceerd tarief. Kassaman Support biedt super snelle service met direct iemand aan de lijn en geen wachtrij.

Wat zijn hardware- en netwerk vragen?

Alle vragen of incidenten die zich voordoen bij fysieke apparaten. Denk aan printers, routers, kassalades, Liteserver. Ook meldingen binnen de Lightspeed software die betrekking hebben tot hardware (bv. Printer time-out of Liteserver niet gevonden). Let wel, er kan alleen support verleend worden op hardware die via Lightspeed of De Kassaman is gekocht.

SUPPORT SPECIFICATIES

Wat zijn vragen over Lightspeed?

Alle vragen en incidenten die zich voordoen tijdens het gebruik van de software of app van Lightspeed. Hieronder valt ook het gebruik van de Restaurant Manager of Backoffice.

Wanneer krijg ik support?

De supportlijn van Lightspeed is elke dag, de gehele dag, open. Let wel dat na 18:00 en in het weekend de support in het Engels gegeven wordt. Kassaman Support is elke werkdag tot 17.00 uur geopend. Heb je voor het Pro+ pakket gekozen, dan staan wij ook in het weekend voor je klaar en 's avonds tot 22.00 uur. Wij proberen je zo snel mogelijk te helpen. Weet je niet goed waar u moet zijn, bel ons dan eerst, wij wijzen je de juiste weg.

Wat gebeurt er als ik geen support pakket kies voor/tijdens/na installatie?

Heb je nog geen keuze kunnen maken tussen de support pakketten en is de installatie afgerond, dan ga je automatisch over op het Lightspeed basis pakket. Je kunt altijd contact opnemen om over te schakelen op Kassaman Support.

Wanneer start het betaalde support pakket?

Nadat je je keuze gemaakt hebt en het support pakket heeft besteld via de webshop van De Kassaman gaat het pakket direct in. Je ontvangt een factuur met daarin de start en einddatum. Je hebt 15 dagen de tijd om deze factuur te voldoen.

SUPPORT SPECIFICATIES

Welke vragen beantwoorden wij niet?

Wij beantwoorden geen vragen waar verder of uitgebreide expertise voor vereist is. Denk aan administratieve en boekhoudkundige vragen. Heb je deze informatie wel verkregen van je expert, maar weet je niet hoe je deze inregelt? Dan helpen wij je natuurlijk wel verder. Ook vragen/incidenten die te maken hebben met hardware/software van derden en niet verkregen zijn via De Kassaman, vallen niet onder onze support (Pin, internet, iPads, etc), ook al is deze hardware/software ingeregeld tijdens de installatie.

Wat houdt de check-up in?

Elk kwartaal bekijken wij je kassasysteem op fouten en hiaten. Wij controleren diverse aspecten als BTW tarieven, printers templates, datagebruik, menu's en het algemene gebruik. Wij rapporteren onze bevindingen en bieden aan deze aan te passen. Passen wij, met wederzijds goedkeuren, iets aan in je kassasysteem, dan ben je daar wel zelf verantwoordelijk voor.

Wat zijn de standaard kosten voor support op locatie?

Standaard tarief support op locatie: Voorrijdkosten: € 125,- Arbeids-/advieskosten: € 85,- per uur. Materialen en hardware per prijsopgave of mondeling goedkeuren.

SUPPORT SPECIFICATIES

Welke korting ontvangt u?

Bij het afsluiten van een 2-jarig support contract ontvang je van ons een korting op uw pakket.

- *Support op locatie; indien noodzakelijk, alleen op de arbeidsuren
- *Bonrollen; besteld via de site/webshop, exclusief shipping and handling.
- *Hardware; alleen bij vervanging van hardware binnen 2 jaar na aanschaf bij de Kassaman. De initiële installatie of uitbreiding van het systeem is hiervan uitgesloten, exclusief shipping and handling.

Hoe kan ik Kassaman Support opzeggen?

Na een jaar wordt het service contract stilzwijgend met een jaar verlengd. Opzeggen? Dat kan door een maand voordat het contract afloopt een mail te sturen naar info@dekassaman.nl

Ik heb meerdere locaties, moet ik voor elke locatie een support pakket opmaken?

Nee, voor bedrijven met meerdere locaties gelden andere tarieven, deze zijn op aanvraag verkrijgbaar.

**Let op: huidige tarieven 2021.