



## Speciale Voorwaarden: Service Level Agreement voor Bancontact

### 1. CONTEXT EN TOEPASSELIJKHEID

Deze Service Level Agreement is van toepassing op de levering van de Bancontact Dienst door Worldline aan de Doelgroep Handelaars. Het vormt een integraal onderdeel van de Dienst Voorwaarden Bancontact

Dit document werd in samenwerking met de Belgische handelsfederaties Comeos, NSZ, SDI/SDZ, UCM en Unizo opgesteld. Zij zullen de inhoud hiervan en de eventuele wijzigingen hieraan periodiek bespreken, alsook opvolgen welke service levels effectief bereikt werden. Zij hebben zich er ook mee akkoord verklaard om beschikbaar te zijn voor de vragen die handelaars over dit document of over de service levels zouden hebben.

### 2. SERVICE LEVEL DOELSTELLINGEN

#### 2.1. Ondersteuning voor de Bancontact Dienst buiten Incidentperiodes

Worldline zal binnenkomende vragen tot ondersteuning zo probleemoplossend mogelijk behandelen vanaf het eerste contact met de Handelaar.

- Tijdens openingsuren<sup>i</sup> zullen minstens 90% van de binnenkomende vragen tot ondersteuning beantwoord worden die door de Doelgroep Handelaars aan het Customer Contact Centre worden gesteld. Van al deze beantwoorde vragen zal minstens 80% beantwoord worden in minder dan 20 seconden, hetgeen dus betekent dat 72% van de binnenkomende vragen zal beantwoord worden in minder dan 20 seconden.
- Tijdens de diensturen (elke kalenderdag van 9:00 tot 22:00) zullen 90% van alle e-mails die door Doelgroep Handelaars naar de "hoe kunnen we helpen" mailbox worden verstuurd ([hoekunnenwehelpen@worldline.com](mailto:hoekunnenwehelpen@worldline.com)), worden opgevolgd binnen één dienstuur.

Deze service level wordt berekend over een geheel jaar (van 1 april tot 31 maart). Indien het begin april blijkt dat de service level doelstelling voor de voorbije twaalf maanden niet werd behaald, dan zullen 50 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die naar de Handelaar in mei wordt gestuurd<sup>ii</sup>.

#### 2.2. Ondersteuning voor de Bancontact Dienst tijdens Incidentperiodes

90% van alle Doelgroep Handelaars die zich hebben ingeschreven op de Notificatiedienst<sup>iii</sup> zullen, wanneer er een Incident plaatsvindt dat hen impac-teert, binnen het uur na de start van het Incident worden verwittigd via email of SMS.

Deze service level wordt berekend over een geheel jaar (van 1 april tot 31 maart). Indien het begin april blijkt dat de service level doelstelling voor de voorbije twaalf maanden niet werd behaald, dan zullen 50 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die naar de Handelaar in mei wordt gestuurd<sup>iii</sup>.

#### 2.3. Beschikbaarheid van Bancontact verwerking

Behalve tijdens periodes van geplande onderbrekingen, zal minstens 99.8%<sup>iv</sup> van al de Bancontact transacties van Doelgroep Handelaars worden verwerkt. Deze service level wordt berekend over een gehele maand. Indien het op het begin van de volgende maand blijkt dat de tijdens de vorige maand effectief bereikte service level lager is dan 99.8%, dan zullen 200 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die naar geïmpacteerde Doelgroep Handelaars wordt verstuurd in de daarna volgende maand<sup>v</sup>.

Indien er zich een situatie zou voordoen tijdens "piekperiode"<sup>vi</sup> dat voor minstens 50% van de Doelgroep Handelaars gedurende minstens 30 opeenvolgende minuten zou resulteren in een onbeschikbaarheid van de verwerking van de Bancontact verwerking, dan zullen 100 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die aan geïmpacteerde Doelgroep Handelaars wordt doorgestuurd in de daarna volgende maand<sup>v</sup>. Dergelijke toekenning zal echter niet plaatsvinden indien gedurende dezelfde maand het beschikbaarheidspercentage lager dan 99.8% zou worden (omdat in zulke omstandigheden de in de vorige alinea vermelde 200 Gratis Transacties zullen worden opgenomen in de factuur).

#### 2.4. Verzending betaalinstructies bestanden

Voor tenminste 90% van de Bancontact transacties die worden verwerkt voor Doelgroep Handelaars, zal Worldline de bijhorende betaalinstructies naar de banken<sup>vii</sup> ten laatste op de volgende werkdag<sup>viii</sup>,

op hetzelfde uur, versturen. *In de praktijk worden betaalinstructies echter typisch aan de banken doorgegeven binnen minder dan 6 werkuren na de transactie.*

Deze service level wordt berekend over een hele maand. Indien het op het begin van de volgende maand blijkt dat de tijdens de vorige maand effectief bereikte service level:

- minder dan 90% bedraagt, maar hoger dan of gelijk aan 75%, dan zullen 100 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die naar de geïmpacteerde Doelgroep Handelaars wordt verstuurd in de daarna volgende maand<sup>v</sup>;
- minder dan 75% bedraagt, dan zullen 200 Gratis Transacties worden opgenomen in de factuur die naar de geïmpacteerde Doelgroep Handelaars wordt verstuurd in de daarna volgende maand<sup>v</sup>.

### 3. VOORWAARDEN VOOR DE GRATIS TRANSACTIES

De toekenning van Gratis Transacties is beperkt tot een maximum van 400 per kalenderjaar (van januari tot december). In de mate dat het totale aantal aan een Gratis Transacties dat aan een Handelaar is toegekend gedurende een bepaald kalenderjaar dit getal zou overstijgen (ongeacht op welke wijze zij uiteindelijk gebruikt werden), dan zullen er geen verdere Gratis Transacties worden toegekend ingeval Worldline één of meer service level doelstellingen niet zou behalen gedurende dat kalenderjaar.

Ongebruikte Gratis Transacties zijn niet overdraagbaar tussen maanden, kunnen niet omgezet worden in geld, en kunnen niet worden afgetrokken van andere kosten die op een factuur worden aangerekend.

### 4. COMMUNICATIE

Naast de kwantitatieve service level doelstellingen voor de Notificatiedienst (zoals bepaald in artikel 2.2), verbindt Worldline zich ertoe om de Handelaars op de volgende wijze te informeren:

- Worldline zal relevante informatie over een Incident (bv. geïmpacteerde handelaars, redenen, verwachte oplossing, etc. – in de mate dat dit

beschikbaar is) aankondigen en updaten op de handelaarswebsite van Worldline.

- Het feit dat Gratis Transacties zullen worden toegekend aan handelaars, zal worden gecommuniceerd op de handelaarswebsite van Worldline begin april van elk jaar (voor service levels 2.1 en 2.2) of de start van de volgende maand (voor service levels 2.3 en 2.4). Indien het feit dat Gratis Transacties zullen worden toegekend al eerder doorheen het jaar of de maand met zekerheid zou komen vast te staan (bv. omdat een zeer significant Incident het mathematisch onmogelijk zou maken om de beoogde service level doelstellingen alsnog te behalen in dat jaar of die maand), dan zal de communicatie hieromtrent bij wijze van uitzondering eerder worden gepost op de website.
- Met betrekking tot alle missie-kritische diensten zal Worldline de handelaars informeren over geplande onderbreken en belangrijke wijzigingen (bv. migraties). Zulke informatie zal worden verstrekt via allerhande communicatiekanalen, zoals de informatie die op de maandelijkse factuur wordt afgedrukt, de notificaties op de handelaarswebsite van Worldline, alsook via de handelsfederaties.

## 5. OVERIGE BEPALINGEN

Het monetaire equivalent van de Gratis Transacties dat toegekend wordt aan de Handelaar, zal worden afgedrukt van de maximale aansprakelijkheidslimiet die uiteengezet is in artikel 9.4 van de Algemene Voorwaarden.

De service level doelstellingen zullen niet van toepassing zijn ingeval van overmacht. Worldline zal niettemin trachten om de handelaars geïnformeerd te houden, alsook om de impact ervan op de dienstverlening te minimaliseren.

Het systeem van Gratis Transacties, zoals hierboven beschreven, vormt de enige schadevergoeding waarop de Handelaar recht heeft omdat Worldline één of meerdere service level doelstellingen niet behaald heeft.

## 6. DEFINITIES

- **Bancontact Dienst:** de dienst die bestaat uit de acquiring (in het Nederlands soms ook "*acceptatie*" genoemd) van Bancontact transactions. De verkoop, verhuur of het onderhoud van betaalterminals is niet inbegrepen in deze dienst.
- **Doelgroep Handelaars:** betekent elke Handelaar die geen deel uitmaakt van het "KIA" klantensegment van Worldline (*dwz. het seg-*

*ment met enerzijds de grootste klanten van Worldline, en anderzijds klanten met bijzondere vereisten*).

- **Gratis Transactie:** een Bancontact transactie verricht door een Handelaar waarvoor geen kost zal worden aangerekend door Worldline.
- **Incident:** betekent een incident dat een significante impact heeft op ofwel het verwerken van Bancontact transacties, ofwel het verzenden van Bancontact betaalinstructies naar de Funds Collectors. "Significante impact" wordt daarbij begrepen als hebbende een impact op ofwel 10% van de transacties van Doelgroep Handelaars (zoals berekend over een tijdspanne van vijftien minuten), of 25% van alle Doelgroep Handelaars die de Bancontact Dienst gebruiken.
- **Incidentperiode:** de periode die start op het moment dat een ticket voor een incident wordt aangemaakt na de ontdekking of melding van een Incident. Een Incident Periode eindigt zeven kalenderdagen nadat het Incident werd opgelost.
- **Notificatiedienst:** die dienst van Worldline die erin bestaat om een email of SMS te sturen naar abonnees betreffende een hangend Incident.

---

<sup>i</sup> 8:00 tot 20:00 op alle kalenderdagen behalve zondagen en Belgische feestdagen. Op zondagen en Belgische feestdagen is de sluitingstijd 16:00.

<sup>ii</sup> Worldline behoudt zich het recht voor om, bij wijze van alternatief, de Gratis Transacties op te nemen in de factuur die naar de Handelaar wordt gestuurd in april.

<sup>iii</sup> Om zich in te schrijven dient het daartoe bestemde formulier op de handelaarswebsite van Worldline.

<sup>iv</sup> Zoals gemeten via regressie-analyse op basis van relevante historische datapunten.

<sup>v</sup> Dwz. de factuur die wordt verstuurd ongeveer 45 kalenderdagen na het einde van de maand waarin de service level doelstelling niet werd behaald. Worldline behoudt zich het recht voor om, bij wijze van alternatief, de Gratis Transacties op te nemen in de factuur die naar de Handelaar wordt verstuurd ongeveer 15 kalenderdagen na het einde van de maand waarin de service level doelstelling niet werd behaald.

<sup>vi</sup> Dwz. 9:00 - 21:00 elke kalenderdag, buiten periodes van geplande onderbrekingen.

<sup>vii</sup> Technisch is dit de zogenaamde "Funds Collector" bank.

<sup>viii</sup> Dwz. alle dagen behalve zondagen en bank-feestdagen.