

Check and Charge - Escalatieplan Powerbank Stations

Doel:

Een duidelijk stappenplan voor crew, festivalorganisatie en Check and Charge bij storingen of klantvragen rondom de Powerbank-stations.

Categorie A - Technische storingen

1. Station volledig uit (geen stroom):

- Te zien aan scherm en terminal die niks aangeven
- Check of er lokaal stroom is.
- Zo niet: meld direct bij Check and Charge.

2. Station aan, maar reageert niet op betalingen:

- Vraag klant om opnieuw te scannen.
- Blijft probleem bestaan: meld direct bij CC

3. Powerbank komt niet vrij / hangt vast maar wel betaald:

- De klant krijgt automatisch zijn/ haar borg terug, dit kan enkele minuten duren.
 - Mocht dit niet gebeuren dan kunnen zij ons mailen op support@checkandcharge.com
-

Categorie B - Financiële vragen

1. Betaald maar geen powerbank ontvangen:

- Zie punt 3, klanten krijgen automatisch de borg terug. Mocht dit niet gebeurd zijn dan kunnen ze ons mailen op support@checkandcharge.com
- Dit staat ook op onze schermen aangegeven

2. Dubbele afschrijving / borg niet retour:

- De borg wordt automatisch teruggestort en kan soms 1-3 dagen duren afhankelijk van de bank.
 - Crew kan hierin niks corrigeren.
 - Mochten hier toch nog verdere vragen over ontstaan dan kunnen ze ons mailen op support@checkandcharge.com
-

Categorie C - Gebruiksvragen

1. Klant begrijpt proces niet:

- Leg kort uit: Betaal de borg, er wordt automatisch een powerbank uitgeschoten (zelf trekken heeft geen zin), gebruik de powerbank op het terrein, inleveren kan via elk station en de borg wordt automatisch teruggestort.

2. Powerbank defect (laadt niet):

- Vraag klant terug te plaatsen en nieuwe te nemen.
 - Zorg even dat de klant ons een mailtje stuurt op support@checkandcharge.com zodat wij het te veel betaalde bedrag kunnen verrekenen.
 - Blijft probleem: melden bij Check and Charge.
-

Categorie D - Incidenten

1. Vandalisme / forceren / diefstal:

- Meld direct bij Check and Charge.
-

Contact Check and Charge

- Jan Stoop: 0615618968
 - j.stoop@checkandcharge.com
- Jean Harder: 0622870278
 - j.harder@checkandcharge.com
- Klantenservice (voor bezoekers): QR-code op elk station en op iedere powerbank