Beschikbaarheid en storingen

AfterTab · versie 1.0 · ingangsdatum 7 augustus 2026

Wat wij nastreven

AfterTab streeft ernaar de Dienst doorlopend beschikbaar te houden. Wij geven daarbij geen garantie op ononderbroken beschikbaarheid en werken niet met servicecredits.

Wat wij wel toezeggen, staat op deze pagina: hoe wij met onderhoud omgaan, hoe wij storingen melden, wat er gebeurt met betalingen die op dat moment lopen, en binnen welke termijn wij op een melding reageren. Deze pagina maakt deel uit van de overeenkomst met het Vakbedrijf.

Onderhoud en aangekondigde werkzaamheden

Onderhoud kan tot tijdelijke onderbreking of beperking van de Dienst leiden.

Onderhoud waarvan wij verwachten dat het merkbaar is, kondigen wij ten minste 48 uur van tevoren aan per e-mail aan het bij ons bekende adres van het Vakbedrijf.

Wij plannen onderhoud zoveel mogelijk buiten werkdagen en buiten de uren waarop de meeste opdrachten worden opgeleverd.

Onderhoud dat nodig is om een beveiligingsprobleem of een acuut defect op te lossen, kan zonder aankondiging worden uitgevoerd. Wij informeren het Vakbedrijf daarover zo snel mogelijk daarna.

Bij regulier onderhoud bestaat geen recht op vergoeding of vermindering van de verschuldigde bedragen.

Storingen en hoe wij die melden

Bij een storing die het aanbieden of afwikkelen van betalingen raakt, informeren wij het Vakbedrijf zo spoedig mogelijk.

Wij melden daarbij wat er niet werkt, welke gevolgen dat heeft voor lopende opdrachten, en wanneer wij een volgende update verwachten. Na afloop laten wij weten dat de storing is verholpen.

Meldingen gaan per e-mail naar het bij ons bekende adres van het Vakbedrijf. Zodra het aantal aangesloten vakbedrijven daartoe aanleiding geeft, richten wij daarnaast een statuspagina in.

Een storing kan door het Vakbedrijf worden gemeld via support@aftertab.nl.

Afhankelijkheid van de betaaldienstverlener

De Dienst is voor het verwerken en uitbetalen van betalingen afhankelijk van de Betaaldienstverlener en, bij gespreid betalen, van de aanbieder daarvan.

Een storing of beperking bij een van die partijen valt buiten de invloedssfeer van AfterTab. Wij kunnen daarvoor geen beschikbaarheid toezeggen en zijn daarvoor niet aansprakelijk.

Wat wij wel doen: zodra wij een storing bij een van die partijen vaststellen, melden wij dat op dezelfde manier als een storing in onze eigen dienst, zodat het Vakbedrijf weet waar hij aan toe is en zijn klant kan informeren.

Lopende betalingen tijdens een storing

Een betaling die de Klant al is gestart, wordt normaal afgewikkeld. Een storing in de Dienst onderbreekt een lopende betaling niet: die loopt via de Betaaldienstverlener.

Tijdens een storing of opschorting kunnen mogelijk geen nieuwe Betaalverzoeken worden aangeboden.

De administratie van AfterTab wordt afgeleid uit een onveranderlijk gebeurtenissenlogboek. Betalingen die tijdens een storing zijn verwerkt, worden alsnog volledig en in de juiste volgorde in dat logboek verwerkt zodra de Dienst weer beschikbaar is. Er gaan geen betalingen verloren en er wordt nooit meer geboekt dan het openstaande bedrag van een Opdracht.

Blijkt na afloop van een storing dat een Betaalverzoek dubbel of voor een onjuist bedrag is aangeboden en om die reden moet worden terugbetaald, dan wordt de Vergoeding over die betaling volledig gecrediteerd.

Support en reactietijden

Support is bereikbaar via support@aftertab.nl.

Wij reageren op werkdagen binnen één werkdag op een melding.

Bij een melding die het aanbieden of ontvangen van betalingen volledig blokkeert, pakken wij de melding met voorrang op en houden wij het Vakbedrijf tussentijds op de hoogte.

Support ziet op het gebruik van de Dienst. Vragen over de uitbetaling, over de verificatie of over de voorwaarden van de Betaaldienstverlener horen bij die partij thuis; wij wijzen het Vakbedrijf zo nodig de weg.

New Start B.V. · Siciliëboulevard 328 · 3059 XT Rotterdam · KvK 91555213 · support@aftertab.nl