

Servicevilkår Betalingsterminal

1. Generelt

Efter skriftlig meddelelse om, at aftalen accepteres, omfatter servicevilkårenes håndteringen af transaktioner mellem kundens salgssted og udstederen og/eller indløseren via PosPay Betalingssystemet.

2. Tjenesten

- 2.1 PosPay er et Betalingssystem, der via internettet, håndterer betalinger for kunder, der sælger varer, serviceydelser og/eller indhold i fysiske butikker. Betalingssystemet håndterer forskellige typer af betalingsmetoder på det nordiske marked og er en del af Swedbank Pays infrastruktur. Drift og vedligeholdelse af PosPay Betalingssystemet udføres af Swedbank Pay i overensstemmelse med de vilkår og betingelser, der er foreskrevet i disse Servicevilkår.
- 2.2 PosPay Betalingssystem består af en række komponenter, såsom betalingsterminal, herunder software, terminaloperatør og webtjeneste. Betalingssystemet kan, hvor det er relevant, integreres med kundens POS-system.
- 2.3 Swedbank Pay skal levere den eller de typer betalingsterminaler, der er angivet i Aftalen. Den komplette produktbeskrivelse er tilgængelig i den Tekniske beskrivelse.
- 2.4 Swedbank Pay er ansvarlig for at sikre, at den betalingsterminal, der leveres af Swedbank Pay, har en fungerende, logisk og fysisk grænseflade der, hvor det er relevant, og kommunikerer med Kundens POS-system.
- 2.5 Kunden skal installere PosPay-betalingsløsningen for de betalingsmetoder, der er aftalt på alle kundens salgssteder på det eller de markeder, der er omfattet af aftalen, i overensstemmelse med Swedbank Pays instruktioner.
- 2.6 Kunden er ansvarlig for at underskrive, opretholde og efterleve de aftaler, der er nødvendige for betalingsmetoden.
- 2.7 For at undgå tvivl skal hverken eksterne indløser, databehandlere eller kommunikationsudbydere, såsom internetudbydere, anses for at være underleverandører til Swedbank Pay, medmindre andet er angivet.

3. Bestilling af betalingsterminal og terminaltilbehør

- 3.1 Bestilling af betalingsterminal og/eller terminaltilbehør foretages af kunden via en af Swedbank Pays definerede bestillingsrutiner. Bestilling af mere end femogtyve (25) enheder skal være Swedbank Pay i hænde seneste tyve (20) uger før den planlagte levering. Bestillinger på op til femogtyve (25) enheder skal være Swedbank Pay i hænde senest tre (3) uger før den planlagte levering.
- 3.2 Swedbank Pay leverer til en af kundens angivende adresser. Levering sker i henhold til DDP (Incoterms 2010) med den undtagelse, at kunden afholder alle forsendelsesomkostninger.
- 3.3 Betalingsterminal og terminaltilbehør vil fortsat tilhøre Swedbank Pay, indtil de er betalt fuldt ud. Hvis Kunden vælger at leje betalingsterminal og terminaltilbehør, forbliver ejerskabet hos Swedbank Pay.

4. Garanti og reparation

- 4.1 Swedbank Pay garanterer, at man efter eget skøn, beslutter at reparere/udskifte/kreditere betalingsterminalen eller godtgør kunden prisen på den betalingsterminal, der viser sig at være defekt som følge af væsentlige mangler i udførelsen eller ved materialerne. Garantien kræver, at kunden har informeret Swedbank Pay om manglen uden unødigt forsinkelse og inden for garantiperioden på tolv (12) måneder fra levering. Denne garanti dækker ikke terminaltilbehør eller dele, der ikke leveres af Swedbank Pay. Det dækker heller ikke fejl eller mangler som følge af omstændigheder beskrevet i punkt 11.
- 4.2 Garantien kan ikke overdrages til en ny ejer i forbindelse med, at ejendomsretten til betalingsterminalen overføres.
- 4.3 Hvis kunden lejer betalingsterminalen, skal den defekte betalingsterminal repareres eller udskiftes på de samme vilkår og betingelser som angivet i dette punkt uden begrænsning af en garantiperiode.
- 4.4 Kunden skal sikre og betale for, at den defekte betalingsterminal sendes til Swedbank Pays lager inden for fjorten (14) dage. Betalingsterminaler, der ikke returneres, vil blive opkrævet et beløb i henhold til prislisen.

5. Kundens forpligtelser

Swedbank Pays udførelse af tjenesten kræver, at kunden opfylder sine forpligtelser i henhold til Servicevilkårene, herunder, men ikke begrænset til:

- (i) at tjenesten er installeret i overensstemmelse med instruktioner og brugervejledninger fra Swedbank Pay,
- (ii) at sikre, at alle kundens systemer, der er integreret med PosPay-betalingsystemet, altid opfylder de relevante sikkerhedskrav, der er fastsat i overensstemmelse med den til enhver tid gældende tekniske beskrivelse og af producenten eller indløseren af betalingsmetoder,
- (iii) at besidde og vedligeholde den teknologi og software, der er nødvendig for, at kunden kan gennemføre salg,
- (iv) at foretage regelmæssige inspektioner af betalingsterminalen, herunder søgning efter manipulation eller svigagtig ombytning, i overensstemmelse med Swedbank Pays instrukser,
- (v) at implementere nye versioner af tjenesterne inden for tredive (30) dage efter skriftlig meddelelse fra Swedbank Pay eller inden for den frist, som parterne til enhver tid har aftalt i overensstemmelse med punkt 9,
- (vi) at informere Swedbank Pay skriftligt om ændringer i valget af indløser, kortsystem eller andre tilgængelige funktioner inden for rammerne af denne aftale,
- (vii) at indgå og opretholde aftaler med relevante tredjeparter, såsom: Indløser eller producent af betalingsmetoder,
- (viii) at levere de kundedata, der er nødvendige for at aktivere PosPay i henhold til bestillingsformularer, og

- (ix) at betale gebyrer til Swedbank Pay løbende i overensstemmelse med prislisen i aftalen.

6. Tilgængelighed og serviceniveau

- 6.1 Tjenesten er tilgængelig 24/7/365 med undtagelse af planlagte og uplanlagte afbrydelser.
- 6.2 Swedbank Pays system overvåges gennem interne systemkontroller. Når kommunikationen mellem kunden og Swedbank Pays system afbrydes på grund af forstyrrelser, bliver det registreret, og Swedbank Pay logger statistik over den foregående måneds afbrydelse.
- 6.3 I tilfælde af en uplanlagt afbrydelse eller driftsforstyrrelse skal Swedbank Pay informere kunden via e-mail eller telefon hurtigst muligt efter, at Swedbank Pay er blevet opmærksom på den uplanlagte afbrydelse og på baggrund af fejkategorien, som angivet nedenfor, påbegynde arbejdet med at rette fejlen.

Nødsituation

Tjenesten er ikke tilgængelig for kunden på grund af en fejl, der kan henføres til Swedbank Pays system eller andre alvorlige forstyrrelser, f.eks. at forbindelsen til en tredjepartsleverandør ikke fungerer af en årsag, der kan henføres til nogen faktor på Swedbank Pays side, eller fordi backupsystemet er ude af drift. Swedbank Pay igangsætter fejlfinding og korrigerende handlinger, så snart Swedbank Pays teknikere bliver opmærksomme på en fejl eller bliver informeret af kunden.

Interferens

Tjenesten er tilgængelig for kunden, men kunden oplever langsomme svarstider eller andre forstyrrelser, der kan henføres til en faktor på Swedbank Pays side. Swedbank Pay vil iværksætte fejlfinding og korrigerende foranstaltninger straks eller senest den næste arbejdsdag efter, at Swedbank Pay bliver opmærksom på forstyrrelsen.

Informationsfejl

Fejl, der ikke påvirker tilgængeligheden af tjenesten, f.eks. kosmetiske fejl, håndteres i samråd med kunden og afhjælpes ved fremtidige lanceringer.

- 6.4 I tilfælde af en planlagt afbrydelse skal Swedbank Pay informere kunden via e-mail senest syv (7) arbejdsdage før. Meddelelsen skal indeholde oplysninger om omfanget af den planlagte afbrydelse, og de tidspunkter mellem hvilke afbrydelsen vil vare. Planlagte afbrydelser udføres, når belastningen på Swedbank Pays system er på sit laveste.
- 6.5 Afbrydelser, der kan henføres til en faktor på kundens eller en tredjeparts side, f.eks. internetudbydere, banker, databehandlere eller andre systemleverandører, der ikke er underleverandører til Swedbank Pay, er ikke genstand for fejlfinding i henhold til dette punkt 6.

7. Support

Kunden tilbydes 2nd line support hos Swedbank Pay som følge af denne aftale. 2nd line support fra Swedbank Pay er tilgængelig for kundens egen driftssystemafdeling via e-mail eller telefon hverdage fra kl. 08.00 til 20.00 og helligdage fra kl. 09.00 til 19.00. 2nd line support omfatter følgende funktioner:

- Modtagelse og registrering af supporthenvendelser.
- Fejlfinding af fejl, begrænset til fejl i betalingsterminal, integrationsgrænseflade eller anden software fra Swedbank Pay.

En supporthenvendelse til Swedbank Pays 2nd line support skal indeholde følgende oplysninger:

- Kundennummer
- Fejlbeskrivelse
- Dato og klokkeslæt, da fejlen opstod

8. Service af betalingsterminal

Swedbank Pay tilbyder kunden, ud over hvad der er inkluderet i garantitilsigelsen i henhold til punkt 4, en reparations- eller udskiftningsservice, som kunden kan opsig i overensstemmelse med nedenstående vilkår og betingelser. Prisen på serviceydelserne fremgår af prislisen. Efter leverandørens reparationscenters skøn, faktureres kunden for fejl eller skader, forårsaget af kunden.

Reparationsservice

Betalingsterminal med uidentificeret fejl sendes til Swedbank Pay til yderligere undersøgelse og reparation. Betalingsterminalen, der sendes til reparation, skal returneres til kunden inden for halvtreds (50) dage efter ankomsten til Swedbank Pays adresse.

Udskiftningsservice

Kunden indberetter en defekt betalingsterminal via en udskiftningsordre, hvorefter Swedbank Pay klargør, pakker og registrerer erstatningsbetalingsterminalen til kunden via Swedbank Pays kurer inden for 24 timer (på bankdage). Udskiftningsservicen omfatter en udskiftning med en tilsvarende, betalingsterminal som den defekte betalingsterminal. Kunden er ansvarlig for at returnere den defekte betalingsterminal inden for fem (5) dage efter modtagelsen af erstatningsbetalingsterminalen. Betalingsterminaler, der ikke returneres, vil blive opkrævet et beløb i henhold til prislisen.

9. Opgradering og opdatering

- 9.1 Kunden er forpligtet til, uden compensation, at installere opgraderinger og opdateringer af betalingsapplikationen i overensstemmelse med planlægningen og de meddelte frister fra Swedbank Pay. Swedbank Pay kommunikerer en sådan opgradering eller opdatering mindst en gang om året for at sikre, at kunden leverer optimal funktionalitet, og at tjenesten overholder relevante regler.
- 9.2 Betalingsapplikationen opgraderes ved, at Swedbank Pay sender en ny softwareversion til kunden, som igen er ansvarlig for at installere, teste og godkende den nye version.
- 9.3 Swedbank Pay forbeholder sig ret til at opgradere betalingsapplikationen uden Kundens samtykke.

10. Aftaleperiode og opsigelse

- 10.1 Aftalen gælder, medmindre andet er aftalt, i en indledende kontraktperiode på seksogtrediv (36) måneder med automatisk fornyelse med tolv (12) måneder, hvis skriftlig meddelelse ikke finder sted senest tre (3) måneder før udløbet af den nuværende kontraktperiode.

- 10.2 Gebyrer vedrørende betalingsterminal og terminaltilbehør vil blive opkrævet fra den dag, betalingsterminalen eller terminaltilbehøret sendes fra Swedbank Pay.
- 10.3 Yderligere bestillinger på leje af betalingsterminal eller terminaltilbehør har, medmindre andet er aftalt, altid haft en løbetid på seksogtredive (36) måneder fra det tidspunkt, hvor Swedbank Pay sendte betalingsterminal eller terminaltilbehør.
- 10.4 Hvis tjenesten opsiges, skal kunden returnere den lejede betalingsterminal og eventuelt terminaltilbehør inden for fjorten (14) dage efter aftalens ophør. Betalingsterminaler eller terminaltilbehør, der ikke er returneret, faktureres til kunden i henhold til prislisten. Kunden bærer egne omkostninger til returnering af betalingsterminal og terminaltilbehør til den adresse, Swedbank Pay angiver. For købt hardware er kunden ved aftalens ophør ansvarlig for, at betalingsterminalen destrueres i overensstemmelse med Swedbank Pays anvisninger.

11. Ansvarsfraskrivelse

Swedbank Pay er ikke ansvarlig for afvigelser fra garantier eller fejl eller mangler i tjenesten som følge af

- (i) Kundens brug og drift af betalingssystemet i strid med aftalen,
- (ii) Kundens manglende overholdelse af Swedbank Pays instrukser, herunder, men ikke begrænset til, rettidig opdatering af betalingsanmodningen,
- (iii) misbrug, reparationer, justeringer, udvidelser eller ændringer, foretaget af kunden eller tredjeparter, der er engageret af kunden, uden forudgående skriftlig tilladelse fra Swedbank Pay,
- (iv) installation i et uforeneligt miljø,
- (v) ydre omstændigheder såsom ulykke, pludselig overbelastning af elnettet eller ekstremt elektromagnetisk felt,
- (vi) omstændigheder beskrevet i afsnittet ansvar i de generelle vilkår og betingelser, eller
- (vii) fejl eller mangler, der kan henføres til kunden eller slutkunden.