

Generelle vilkår – Alt-i-Ett

1. LEVERANSE OG BETALING

1.1 Beskrivelse av tjenesten

Disse vilkårene beskriver partenes rettigheter og plikter ved avtalen som er inngått på dokumentets forside. Leverandørs tjeneste omfatter abonnement på betalingsløsning for håndtering av korttransaksjoner med sikkerhets- og funksjonsgaranti, inneholdende leverandørs betalingsterminal som stilles til rådighet for kunde, tilhørende tjenester og programvare, samt eventuelle tilleggsprodukter.

1.2 Installasjon

Installasjon foretas av Brukersted (BS) for egen kostnad i henhold til veiledning som er vedlagt betalingsterminal eller etter avtale med leverandør.

1.3 Opplæring

Leveransen omfatter en brukerhåndbok til hjelp i opplæringen. BS kan kontakte Verifone support på telefon 23 24 74 00/e-post: support@verifone.no, for ytterligere hjelp/opplæring. Denne tjenesten vil være kostnadsfri de første 30 minutter. Bistand utover dette er betalingstjeneste i henhold til leverandørs til enhver tid gjeldende prislister. BS forplikter seg til å sette seg inn i betalingsterminalens funksjoner før denne tas i bruk og før leverandør eventuelt kontaktes for assistanse.

1.4 Betalingsbetingelser

Før abonnementsavtale inngås, blir BS kredittvurdert. Dersom kredittvurderingsvilkårene oppfylles, vil betalingsbetingelsene være 14 dager fra fakturadato. Abonnementskostnad faktureres pr. 3 mnd. forskuddsvis, første gang pr leveransdato. Etableringsgebyr pr. betalingsterminal i henhold til leverandørs prislister kommer som engangskostnad ved inngåelse av abonnement på betalingsløsning. Alle priser er ekskl. mva, frakt og fakturagebyr. Ved for sen betaling belastes forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, samtidig som leverandør sine forpliktelser suspenderes inntil betaling har skjedd. Leverandør forbeholder seg retten til å stenge betalingsterminal og tilleggstjenester for bruk dersom betalingsbetingelsene ikke overholdes. Reaktivering av stengt betalingsterminal og tilleggstjenester belastes med et gebyr. Alle ytelser i forbindelse med abonnement på kommunikasjon, faktureres og avregnes i henhold til gjeldende betingelser direkte med leverandør. Unntaket er der Verifone har levert SIM-kort som en tilleggstjeneste, der vil abonnementet bli fakturert sammen med betalingsterminal.

BS plikter å betale abonnementsprisen i henhold til avtalen uavhengig av BS' eventuelle fremsatte reklamasjoner, med mindre kravet er skriftlig erkjent av leverandør eller rettskraftig avgjort.

2. TJENESTENS INNHOLD

2.1 Support

Support er en del av rettighetene som følger leveransen og gir BS rett til å kontakte leverandørs support i forbindelse med tekniske eller betjeningsmessige problemer, alle dager 24 timer (avkortede åpningstider under helligdager) jfr. kontakinfo pkt. 1.3.

2.2 Programvarelisen

Programvarelisen er obligatorisk ved abonnement av betalingsløsningen. Denne omfatter bruksrett til Verifones programvare, samt retten til nødvendige programvareoppdateringer for å sikre eksisterende funksjonalitet.

Verifone har eiendomsretten til programvaren og BS kan ikke kopiere eller gjøre programvaren tilgjengelig for andre. Verifone har rett til å legge inn ny programvare i betalingsterminal så lenge betalingsterminals funksjoner og sikkerhet ikke forringes. Programvarelisen inngår i abonnementet og kan ikke sies opp separat fra betalingsløsningen.

2.3 Serviceavtaler

24 timers serviceavtale er inkludert i abonnementet. Serviceavtalen gjelder ved feil eller mangler ved betalingsterminal. Om feilen/mangelen ikke skyldes forhold som nevnt i punkt 2.3.1, skal leverandør foreta vederlagsfri reparasjon eller omlevering av betalingsterminal snarest, såfremt feilen/mangelen har betydning for funksjonalitet eller driftsstabilitet for betalingsterminal. Ved omlevering skal bytteterminal sendes BS innen 24 timer regnet fra første virkedag (mandag til fredag med fratrukk av løpende helligdager) etter mottatt feilmelding. Dersom aktuell terminalmodell ikke lenger er tilgjengelig fra leverandør kan leverandør bytte til terminal med tilsvarende funksjonalitet.

4 timers serviceavtale er en utvidet serviceavtale med omlevering eller reparasjon av betalingsterminal innen 4 timer fra innmeldt feilmelding til leverandørs support. Defekt betalingsterminal repareres eller byttes ut på brukerstedet av leverandørs serviceapparat. Avtalen gjelder innenfor 50 km eller innenfor 1 time fra leverandørs servicedepot. Utenfor dette vil reisetid og reisekostnader tilkomme. Tjenesten gjelder for betalingsterminaler hvor dette er bestilt spesielt, og må tegnes for alle terminaler tilknyttet samme BAX. Mobile terminaler skal finne seg på brukerstedets adresse som er registrert hos leverandør for at avtalen skal gjelde. For responstider gjeldende 4 timers service, se www.verifone.no.

Melding av feil og avtale om utbytte av betalingsterminal skal alltid skje i samråd med Verifone supportavdeling pr. telefon 23 24 74 00.

2.3.1 Leverandør sitt serviceansvar og tjenester bestilt ved denne avtale, omfatter også feil eller skade på betalingsterminal som er forårsaket av forholdene definert under, men slik feil eller skade på betalingsterminal medfører at tilleggskostnad for reparasjon faktureres fra leverandør til BS. Dette gjelder følgende forhold:

- Feilaktig eller ukyndig behandling av betalingsterminal eller bruk av betalingsterminal til annet enn det betalingsterminal er konstruert for, herav fysisk feilhåndtering.
- Inngrep i betalingsterminal foretatt av andre enn leverandør.
- Ytre omstendigheter som uhell og ulykker, f.eks. brann, vannskade, oversvømmelse, uvær, som ligger utenfor leverandør sin kontroll.
- Endringer av betalingsterminal eller tilknytninger av annet utstyr som ikke er godkjent av leverandør.
- Bruk av forbruksmateriell og tilbehør som ikke er i henhold til betalingsterminalens spesifikasjoner.
- Feil fra tele- eller nettoperatorens side, feil på strømtilførsel, statisk elektrisitet eller lignende som går ut over betalingsterminalens spesifikasjoner.
- Manglende kommunikasjonsdekning i bruksområdet.
- Tilsmussing av utstyr som krever rengjøring/rens.
- Driftsbatteri i betalingsterminal som betraktes som forbruksvare.

Dersom betalingsterminal blir defekt som en direkte årsak av overnevnte punkter, skal BS betale for service og reparasjon tilsvarende maksimalt hva man ville betalt for tilsvarende ny betalingsterminal.

2.3.2 Defekt betalingsterminal sendes fra BS til forhandler. Dersom terminal skal sendes direkte til Verifone, må BS i forkant av forsendelsen kontakte Verifone Support pr. telefon for å få tilsendt returnnummer og nødvendige fraktdokumenter som skal benyttes til retursendingen. Ved forsendelse skal BS sørge for tilstrekkelig emballasje, primært originalemballasje. BS plikter å merke sendingen med returnnummer som oppgis av Support når utbytte/reparasjon avtales. Dersom BS returnerer en vare uten returnnummer, risikerer BS at Verifone ikke klarer å identifisere returen og BS sin sak vil kunne forbli ubehandlet og/eller gebyrbelagt. Verifone vil fakturere BS for returfrakt. Dersom retur av defekt betalingsterminal uteblir i mer enn 14 dager etter utsendelse av erstatningsterminal, vil denne anses som kjøpt og det vil bli fakturert tilsvarende pris for ny betalingsterminal. Faktura for betalingsterminaler returnert etter denne frist, vil ikke bli kreditert.

2.3.3 24-timers serviceavtale inngår i abonnementet, og kan ikke sies opp separat fra betalingsløsningen.

2.4 Verifone SIM-kort

Verifone leverer SIM-kort som en tilleggstjeneste. Verifone har ikke eget mobilnett, men benytter eksisterende teleoperatørs nett. Verifone har intet ansvar for tap som måtte oppstå som en følge av feil i teleoperatørs nett.

Verifone SIM-kort er Verifone sin eiendom, og kan ikke overdras uten skriftlig samtykke fra Verifone. Verifone SIM-kort skal kun brukes i Verifone betalingsterminal i Norge. All annen bruk regnes som mislighold av avtalen og vil kunne føre til erstatningsansvar for BS.

3. ANDRE VILKÅR MELLOM LEVERANDØR OG BRUKERSTED

3.1 Leverandørens behandling av personopplysninger knyttet til BS' kunder
Partene aksepterer at leverandøren, ved utførelse av tjenester til BS, vil behandle personopplysninger knyttet til BS' kunder. I denne sammenheng er BS behandlingsansvarlig og leverandøren er databehandler slik disse begrepene er definert i henhold til gjeldende lovverk.

Avhengig av tjenesten kan dette inkludere kontaktinformasjon om betaler (navn, epost), kryptert betalingsinformasjon (kredittkortnummer, utløpsdato, CCV/CVC), teknisk informasjon (utstyrsenhets identifikasjonsnummer, IP-adresser) og lignende opplysninger direkte knyttet til behandling av Personopplysninger på vegne av BS.

Leverandørens (databehandler) og BS' (behandlingsansvarlig) behandling av personopplysninger er underlagt Databehandlingstillegget (DBA) som utgjør en integrert del av disse «Generelle vilkår - Alt-i-Ett». Databehandlingstillegget er tilgjengelig på www.verifone.no/GDPR.

3.2 Leverandørens behandling av personopplysninger knyttet til BS

Partene aksepterer at leverandøren, ved utførelse av tjenester til BS, vil behandle personopplysninger knyttet til BS. Dette inkluderer kontaktdetaljer som navn, telefonnummer, e-postadresse og annen informasjon det er nødvendig å samle inn for å oppfylle avtalen med BS. I denne sammenheng er leverandøren behandlingsansvarlig. Verifone vil kun behandle slike personopplysninger i henhold til gjeldende personvernlovgivning og for de formål beskrevet i Verifones personvernerklæring. For ytterligere informasjon om Verifones behandling av personopplysninger og rettigheter og forpliktelser forbundet med denne behandlingen henvises det til Verifones til enhver tid gjeldende personvernerklæring som er tilgjengelig på www.verifone.no/GDPR. Hvis bestillingsskjemaet ikke er signert av kontaktpersonen oppgitt i bestillingsskjemaet, skal BS opplyse den aktuelle kontaktpersonen om at vedkommende er registrert som BS' kontaktperson og om Verifones personvernerklæring.

3.3 Regler om ansvar

Leverandøren er ansvarlig for å etterkomme alle relevante PCI-krav. Leverandør er ikke ansvarlig overfor BS for indirekte eller direkte tap som følge av feil på betalingsterminal og/eller programvare og tilleggstjenester. Skulle det inntre en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll og som umuliggjør oppfyllelse av plikter etter denne avtale og som etter vanlige kjøpsrettslige regler må regnes som force majeure, suspenderes den rammede part sine forpliktelser så lenge den ekstraordinære situasjonen vedvarer. Partene er i en slik situasjon ikke ansvarlig for mulige tap som rammer den annen part, men plikter å informere og følge opp for å redusere skader/ulemper.

3.4 Endring av avtalen

Betalingsløsningen kan oppgraderes til annen tjenestepakke under abonnementsperioden. En oppgraderingskostnad, samt forhøyet abonnementspris tilkommer ved påfølgende fakturering etter oppgraderingen. Bindingstiden utøkes ikke ved oppgradering hvis ikke annet er avtalt i kommentarfeltet.

Overføring av avtale til annet BS skal godkjennes av leverandør. Ved slik overføring fornyer BS avtalen med 36 måneder. Tidligere eier fratrer fra sin avtale. Eventuelt gjenstående forskuddsbetalt periode for tidligere abonnent vil ikke bli kreditert.

Ved bytte av terminal tilkommer ny bindingstid.

Dersom BS avslutter innløsningsavtale for kredittkort inngått i forbindelse med denne avtalen, vil abonnementsprisen bli justert til den da gjeldende pris for tjenestepakke uten innløsning fra og med påfølgende fakturadato.

Verifone forbeholder seg til retten til å endre sine betingelser og priser årlig i takt med utviklingen i SSB KPI (Tjeneste hvor arbeidskraft er dominerende). Betingelsene kan dog endres utover dette, typisk dersom det oppstår endringer i rentenivået, kostnadsendringer knyttet til sikkerhetskrav, endringer i skatte- og avgiftsregler, og lignende forhold. Verifone forbeholder seg også retten til å utføre endringer gjeldende for disse vilkår (Generelle vilkår mellom Verifone Norway AS og brukersted – Alt-i-Ett). Tilsvarende kan Databehandlingstillegget endres for å etterkomme endringer i gjeldende lover og forskrifter som påvirker tjenestene. Videre kan Verifones personvernerklæring også bli endret. Eventuelle endringer gjeldende betingelser, priser og vilkår kan gjennomføres med én måneds varsel og vil utelukkende bli publisert via www.verifone.no

3.5 Automatisk aktivering av tilleggstjenester

Leverandøren tilbyr tidvis nye tilleggstjenester utviklet for tilpasning til endring i generelt forbruksmønster. Leverandøren kan automatisk aktivere slik tjeneste på alle sine betalingsterminaler, og kan dertil fakturere BS for disse tjenestene. Dersom BS ikke ønsker å anvende aktuell tilleggstjeneste, kan BS skriftlig be Leverandøren om at tjenesten deaktiveres på sin(e) betalingsterminal(er). Leverandøren vil da stoppe fakturering av tjenesten fra neste fakturaførfall.

3.6 Varighet

Avtalen har en bindingstid på 36 mnd. hvis ikke annet er avtalt i kommentarfeltet. Bindingstid løper fra første faktureringsdato. Bindingstiden forlenges automatisk med 12 mnd. av gangen dersom ingen av partene sier opp avtalen innen 3 måneder før utløpet av inneværende bindingstid. Dersom abonnementet skal opphøre før utløp av bindingstid, er BS forpliktet til å betale leverandør et engangsbeløp tilsvarende 100% av abonnementsprisen for resterende bindingstid.

Et Premium- eller Premium Pluss-abonnement kan pauses en gang pr. år (dato til dato) i minimum 2 og maksimum 6 mnd. Pause innebærer at utstyret tas ut av drift og fakturering av abonnementet opphører for den pauseperioden som er avtalt. Avtalens bindingstid forlenges tilsvarende pauseperioden. Hvis BS vil pause abonnementet må varsel sendes Verifone senest 14 dager før neste faktureringsdato.

Oppsigelsestid er 3 mnd. regnet fra tidspunktet da leverandør har mottatt skriftlig oppsigelse på epostadresse oppsigelse@verifone.no fra BS. Betalingsterminal og tilleggsutstyr må være returnert til leverandør innen 10 dager etter endt oppsigelsestid. Ved forsinket retur kanselleres oppsigelsen, og avtalen løper videre til den sies opp på nytt.

Når alle BS' avtaler er avsluttet og det ikke står aktive terminaler på BS' BAX, sender leverandør melding om opphør av BAX til BS' bank.

Hvis en av partene vesentlig misligholder sine forpliktelser etter denne avtalen, kan avtalen sies opp av den andre part med øyeblikkelig virkning. Når avtalen opphører skal den som sier opp avtalen gi skriftlig melding til den andre part.

I perioden for denne kontraktens varighet gir BS Verifone tillatelse til å benytte kunden som referanse, eller benytte seg av kundens logo i sin markedsføring der Verifone finner dette hensiktsmessig.

3.7 Bortkommet utstyr

BS plikter å innrapportere til leverandør og politiet straks det er kjent for BS at betalingsterminal tilhørende Verifone er kommet på avveie og det ikke er kjent om denne vil komme til rette. Leverandør vil da sperre den aktuelle betalingsterminal for bruk, og sende ny betalingsterminal til BS mot en kostnad maksimalt oppad til kjøp av ny betalingsterminal, som tilkommer på neste abonnementsfaktura.

3.8 Tvist

Uenighet om virkning, innhold eller gjennomføring av avtalen skal forsøkes løst ved forhandlinger. Fører ikke forhandlingene frem, kan hver av partene bringe saken inn for de alminnelige domstoler. Oslo tingrett vedtas som verneting.