

1. LEVERANSE OG BETALING

1.1. Beskrivelse av leveransen

Leveransen omfatter betalingsterminaler, tilhørende programvare og tjenester, samt eventuelt tilleggsutstyr levert via forhandler eller direkte fra Verifone.

Frakt dekkes av brukersted.

1.2. Installasjon

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

1.3. Opplæring

Leveransen omfatter en Brukerhåndbok til hjelp i opplæringen. BS kan kontakte Verifone Support på tlf. 23 24 74 00 / epost: support@verifone.no, for ytterligere hjelp/opplæring. Denne tjenesten vil være kostnadsfri de første 30 minutter. BS forplikter å sette seg inn i betalingsterminalens funksjoner før denne tas i bruk og før Verifone eventuelt kontaktes for assistanse.

1.4. Betalingsbetingelser

Dersom Verifone fakturerer BS direkte (ikke via forhandler), opplyses det om at BS vil bli kredittvurdert. Dersom kredittvurderingsvilkårene oppfylles, vil betalingsbetingelsene være 14 dager fra fakturadato. Ved for sen betaling belastes morarente iht. morarenteloven, samtidig som Verifone sine forpliktelser suspenderes inntil betaling har skjedd. Alle priser er ekskl. mva, frakt og fakturagebyr.

Verifone forbeholder seg retten til å stenge betalingsterminal for bruk dersom betalingsbetingelsene ikke overholdes. Reaktivering av stengt betalingsterminal belastes med et gebyr.

Alle ytelser i forbindelse med abonnement på kommunikasjon, faktureres og avregnes i henhold til gjeldende betingelser direkte med leverandør.

2. SERVICEAVTALE, PROGRAMVARELISENS OG GARANTI

2.1 Support

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

2.2 Programvarelisens

Programvarelisensen er obligatorisk ved kjøp av betalingsterminal. 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 betalingsterminalens funksjoner og sikkerhet ikke forringes.

I tilfelle multiterminal, faktureres 1 stk. lisens pr. BAX som benyttes på betalingsterminalen.

Programvarelisensen og tilleggstjenester faktureres forskuddsvis pr. 12 mnd. Dersom lisens skal sies opp, må dette gjøres skriftlig 3 mnd. før neste lisensfakturering. Det vil ikke bli utstedt kreditnota for gjenværende forskuddsbetalt lisensperiode.

Tar kunden i bruk tilleggstjenester i løpet av lisensperioden vil dette bli etterfakturert ved neste ordinære lisensforfall.

Verdiøkende tjenester vil bli fakturert på alle terminaler på samme brukersted (BAX)

2.3 Garantiperiode

Garantiperioden på ett år gjelder fra fakturadato. Dersom feil på betalingsterminal i samme periode ikke skyldes forhold definert i 2.7, skal Verifone foreta vederlagsfri reparasjon eller omlevering av betalingsterminal så fremt mangelen/feilen har betydning for funksjonalitet eller driftsstabilitet for betalingsterminalen.

Reparasjons-/omleveringstiden vil normalt være inntil 8 uker i garantiperioden.

2.3.1 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 returnummer og nødvendige fraktdokumenter som skal benyttes til retursendingen. Ved forsendelse skal BS sørge for tilstrekkelig emballasje, primær originalemballasje. BS plikter å merke sendingen med returnummer som oppgis av Support når utbytte/reparasjon avtales. Dersom BS returnerer en vare uten returnummer, 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

2.4 Serviceavtale

Under perioden for inngått serviceavtale, skal Verifone ved feil eller mangler ved betalingsterminal, og om feilen/mangelen ikke skyldes forhold som nevnt i punkt 2.7, foreta vederlagsfri reparasjon eller omlevering av betalingsterminal så fremt feilen/mangelen har betydning for funksjonalitet eller driftsstabilitet for betalingsterminalen.

2.4.1 Serviceavtalen gjelder for minimum 3 år etter avtaleinngåelsen, og må tegnes for alle terminaler tilknyttet samme BAX.

2.4.2 Begge parter kan etter 2 år og 9 måneder fra leveringsdato av betalingsterminal, skriftlig si opp serviceavtalen. Dersom så ikke skjer, vil avtalen automatisk fornyes med ett år av gangen. Oppsigelsesfristen er 3 måneder før avtalens utløp.

2.4.3 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 returnummer og nødvendige fraktdokumenter som skal benyttes til retursendingen. Ved forsendelse skal BS sørge for tilstrekkelig emballasje, primær originalemballasje. BS plikter å merke sendingen med returnummer som oppgis av Support når utbytte/reparasjon avtales. Dersom BS returnerer en vare uten returnummer, 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

2.5 4 timers serviceavtale

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 befinne seg på brukerstedets adresse som er registrert hos leverandør for at avtalen skal gjelde. For responstider gjeldende 4 timers service, se www.verifone.no.

2.7 Serviceansvar / forbehold

Verifone 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 Verifone 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 Verifone
- Ytre omstendigheter så som uhell og ulykker, f.eks. brann, vannskade, oversvømmelse, uvær som ligger utenfor Verifone sin kontroll
- Endringer av betalingsterminal eller tilknytninger av annet utstyr som ikke er godkjent av Verifone
- 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.

3 ANDRE VILKÅR MELLOM VERIFONE 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 betalere (navn, e-post), kryptert betalingsinformasjon (kortnummer, utløpsdato, CCV/CVC), IT-informasjon (UID, IP-adresser) og lignende data direkte knyttet til behandling av personopplysninger på vegne av BS.

Behandlingen av personopplysninger av leverandøren (databehandler) og BS (behandlingsansvarlig) er underlagt Databehandlingstillegget (DBA) som utgjør en integrert del av disse «Generelle vilkår - Kjøp». 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/GDRP. 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. Verifone er ikke ansvarlig overfor BS for indirekte eller direkte tap som følge av feil på betalingsterminal og/eller programvare. 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/ulempes.

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

3.4 Endring av avtalen

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 – Kjøp). 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 fakturaforfall.

3.6 Opphør av avtalen

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.

Denne avtalen er forpliktende. Dog kan partene, om spesielle forhold foreligger og fysisk leveranse ikke er foretatt, bli enige om å stoppe leveransen. Bestiller forplikter i slike tilfeller å dekke de utgifter Verifone har hatt til registrering og behandling av denne, satt til kr. 1.000,- pr. betalingsterminal, samt evt. direkte kostnader som kreves fra 3. part avhengig av hvor langt man var kommet i registreringsprosessen

3.7 Forhandlers opphør

Dersom brukersted faktureres for programvarelisens, tilleggsfunksjonalitet og/eller serviceavtaler av sin forhandler, vil Verifone eller det selskap Verifone utpeker, overta faktureringen om avtalen mellom Verifone og BS' forhandler opphører.

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 vernetting.