



## Tjenestevilkår Betalingsterminal

### 1. Generelt

Vilkårene for bruk inkluderer, etter skriftlig varsel om aksept av Avtalen, håndtering av transaksjoner mellom Brukerstedets Salgssted og Utgiver og/eller Innløser via betalingssystemet Pospay.

### 2. Tjenesten

- 2.1 Pospay er et betalingssystem som er laget for å administrere Betalingsmåter for Brukersteder som selger varer, tjenester og/eller innhold i en fysisk butikk. Betalingssystemet håndterer ulike typer Betalingstjenester på det nordiske markedet og er en del av Swedbank Pays infrastruktur. Drift og vedlikehold av betalingssystemet Pospay utføres av Swedbank Pay i samsvar med vilkårene og betingelsene som er fastsatt i disse vilkårene for bruk.
- 2.2 Betalingssystemet Pospay består av en rekke komponenter, som en Betalingsterminal inkludert programvare, Betalingstjeneste og en Nettjeneste. Hvis det er hensiktsmessig, kan betalingssystemet integreres med Brukerstedets kontantsystem.
- 2.3 Swedbank Pay skal oppgi typen(e) Betalingsterminaler som er angitt i Avtalen. Full produktbeskrivelse er tilgjengelig i Teknisk beskrivelse.
- 2.4 Swedbank Pay er ansvarlig for at Betalingsterminalen levert av Swedbank Pay har et funksjonelt, logisk og fysisk grensesnitt som kommuniserer med Brukerstedets kontantsystem, hvis det er hensiktsmessig.
- 2.5 Brukerstedet skal installere betalingsløsningen Pospay for de Betalingsmåtene som er avtalt for alle Brukerstedets Salgssteder på markedet eller markedene som omfattes av Avtalen, i samsvar med instruksjonene fra Swedbank Pay.
- 2.6 Brukerstedet er ansvarlig for å opprette, vedlikeholde og overholde nødvendige Avtaler for Betalingsmåten.
- 2.7 For å unngå misforståelser skal verken eksterne Innløser, prosessorene eller kommunikasjonsleverandørene, f.eks. internettleverandører, anses å være underleverandører av Swedbank Pay, med mindre annet er spesifisert.

### 3. Bestilling av Betalingsterminal og Terminaltilbehør

- 3.1 Bestilling av Betalingsterminal og/eller Terminaltilbehør gjøres av Brukerstedet ved hjelp av en betalingsrutine som er definert av Swedbank Pay. Bestilling av flere enn tjuetv (25) enheter skal være mottatt av Swedbank Pay senest tjuetv (20) uker før planlagt levering. Bestilling av færre enn tjuetv (25) enheter skal være mottatt av Swedbank Pay senest tre (3) uker før planlagt levering.
- 3.2 Swedbank Pay leverer til adressen som er oppgitt av Brukerstedet. Levering skjer i henhold til DDP (Incoterms 2010), med det unntaket at Brukerstedet bærer alle fraktkostnader.
- 3.3 Betalingsterminal og Terminaltilbehør tilhører fortsatt Swedbank Pay til de er betalt i sin helhet. Hvis Brukerstedet velger å leie Betalingsterminal og Terminaltilbehør, forblir eierskapet hos Swedbank Pay.

### 4. Garanti og reparasjon

- 4.1 Swedbank Pay garanterer at Swedbank Pay helt etter eget skjønn vil vurdere om Swedbank Pay skal reparere, bytte ut, kreditere eller gi Brukerstedet erstatning for prisen på Betalingsterminalen som er funnet å være mangelfull som følge av vesentlige mangler i utførelse eller materiale. Garantien krever at Brukerstedet varsler Swedbank Pay om mangelen uten unødig opphold og innen garantiperioden på tolv (12) måneder fra levering. Denne garantien inkluderer ikke Terminaltilbehør eller deler som ikke er levert av Swedbank Pay. Den dekker heller ikke feil eller mangler som skyldes omstendighetene beskrevet i avsnitt 11.
- 4.2 Garantien kan ikke overføres til en ny eier i forbindelse med overføring av eierskap til Betalingsterminalen.
- 4.3 Hvis Brukerstedet leier Betalingsterminalen, skal den defekte TBetalingsterminalen repareres eller erstattes på de samme vilkårene som er spesifisert i dette avsnittet, uten begrensning av en garantiperiode.
- 4.4 Brukerstedet skal sørge for å bekoste at den mangelfulle Betalingsterminalen blir sendt til Swedbank Pay-lageret innen fjorten (14) dager. Betalingsterminaler som ikke returneres, vil bli debittert i henhold til prislisten.

### 5. Brukerstedets forpliktelser

Swedbank Pays utføring av tjenesten krever at Brukerstedet oppfylder forpliktelsene sine i henhold til vilkårene for bruk, inkludert, men ikke begrenset til

- (i) at Betalingstjenesten er installert i henhold til instruksjonene og brukerhåndboken levert av Swedbank Pay.
- (ii) at alle Brukerstedets systemer som er integrert med betalingssystemet PosPay alltid oppfylder gjeldende sikkerhetskrav i samsvar med den til enhver tid gjeldende Tekniske beskrivelsen og av Utsteder eller Innløser av Betalingsmåten, å eie og vedlikeholde teknologien og programvaren som er nødvendig for at Brukerstedet skal kunne gjennomføre salg, å utføre regelmessige inspeksjoner av Betalingsterminalene, inkludert søk etter manipulasjon eller utskiftede falske Betalingsterminaler, i henhold til Swedbank Pays instruksjoner,
- (v) å implementere nye versjoner av tjenestene innen 30 dager etter skriftlig varsel fra Swedbank Pay eller innen den tid som til enhver tid er avtalt av Partene i samsvar med punkt 9,
- (vi) å informere Swedbank Pay skriftlig om eventuelle endringer i valg av Innløser, kortsystemer eller andre tilgjengelige funksjoner innenfor rammen av denne Avtalen,
- (vii) å inngå og opprettholde avtaler med relevante tredjeparter, for eksempel Innløser eller leverandør av Betalingsmåten,
- (viii) å gi Brukerstedet den informasjonen som trengs for å aktivere Pospay i henhold til bestillingsskjemaet, og
- (ix) å kontinuerlig betale gebyrer til Swedbank Pay i samsvar med prislisten i Avtalen.

## 6. Tilgjengelighet og servicenivå

- 6.1 Tjenesten er tilgjengelig 24/7/365 med unntak av planlagte og uplanlagte strømbrudd.
- 6.2 Swedbank Pays system overvåkes gjennom interne systemkontroller. Når kommunikasjonen mellom Brukerstedet og Swedbank Pays system avbrytes på grunn av forstyrrelser, blir dette registrert og Swedbank Pay logger statistikk over forrige måneds avbrudd.
- 6.3 Hvis det oppstår et uplanlagt avbrudd eller forstyrrelse, skal Swedbank Pay informere Brukerstedet, via e-post eller telefon, så snart som mulig etter at Swedbank Pay blir kjent med det uplanlagte strømbruddet og sette i gang arbeid for å rette opp feilen, basert på feilkategorien som beskrevet nedenfor.

### Nødsituasjon

Tjenesten er ikke tilgjengelig for Brukerstedet på grunn av en feil som skyldes Swedbank Pays system eller andre alvorlige forstyrrelser, for eksempel at forbindelsen til en tredjepartsleverandør ikke fungerer som følge av en faktor på Swedbank Pays side, eller fordi reservesystemet er ute av drift. Swedbank Pay setter i gang feilsøking og korrigerende tiltak så snart Swedbank Pays teknikere blir klar over en feil eller blir informert av Brukerstedet.

### Forstyrrelser

Tjenesten er tilgjengelig for Brukerstedet, men Brukerstedet opplever langsomme responstider eller andre forstyrrelser som kan tilskrives en faktor på Swedbank Pays side. Swedbank Pay starter feilsøking og korrigerende tiltak umiddelbart eller senest neste virkedag etter at Swedbank Pay blir klar over forstyrrelsen.

### Informasjonsfeil

Feil som ikke påvirker tjenestens tilgjengelighet, for eksempel kosmetiske feil, håndteres i samråd med Brukerstedet og utbedres i fremtidige lanseringer.

- 6.4 Ved planlagt strømbrudd skal Swedbank Pay informere Brukerstedet via e-post senest syv (7) virkedager på forhånd. Informasjonen skal inneholde opplysninger om omfanget av det planlagte avbruddet og på hvilke tidspunkter avbruddene vil skje. Planlagte strømbrudd utføres når belastningen på Swedbank Pays system er på sitt laveste.
- 6.5 Avbrudd som kan tilskrives en faktor på Brukerstedets eller en tredjeparts side, for eksempel internettleverandører, banker, prosessorer eller andre systemleverandører som ikke er underleverandører av Swedbank Pay, er ikke gjenstand for feilsøking i henhold til dette avsnitt 6.

## 7. Brukerstedstøtte

Brukerstedet tilbys andrelinjestøtte fra Swedbank Pay som følge av denne Avtalen. Dersom Brukerstedets egen feilsøking ikke fører frem er andrelinjestøtte fra Swedbank Pay tilgjengelig for Brukerstedet via e-post eller telefon på hverdager fra kl. 08.00 til 18.00 og helligdager fra kl. 10.00 til 16.00. Andrelinjestøtte inkluderer følgende funksjoner:

- Mottak og registrering av brukerstedstøttesaker.
- Feilsøking for feil, begrenset til feil i Betalingsterminalen, integrasjonsgrensenivået eller annen programvare fra Swedbank Pay.

En brukerstedstøttesak for Swedbank Pays andrelinjestøtte skal inneholde følgende informasjon:

- Brukerstedsnummer/Kundenummer
- Beskrivelse av feilen
- Dato og klokkeslett da feilen oppstod

## 8. Service av Betalingsterminal

I tillegg til garantiforpliktelsen fastsatt i avsnitt 4, tilbyr Swedbank Pay en reparasjons- eller erstatningstjeneste som kan bestilles av Brukerstedet i samsvar med vilkårene nedenfor. Prisen på tjenestene vises i prislisten. Feil eller skade som Swedbank Pay eller deres leverandørs reparasjonssenter mener er forårsaket av Brukerstedet, vil bli fakturert til Brukerstedet.

### Reparasjonsservice

Betalingsterminaler med uidentifisert feil sendes til Swedbank Pay for videre analyse og reparasjon. Betalingsterminaler sendt til reparasjon skal returneres til Brukerstedet innen femti (50) dager etter ankomst til Swedbank Pays adresse.

### Byttetjeneste

Brukerstedet gir beskjed om feil på Betalingsterminal via en bytteordre, og deretter skal Swedbank Pay innen 24 timer på virkedager forberede, pakke og registrere erstatningsterminalen til Brukerstedet via Swedbank Pays kurér. Byttetjenesten inkluderer en tilsvarende Betalingsterminal som den defekte Betalingsterminalen. Brukerstedet er ansvarlig for å returnere Betalingsterminalen med feil innen fem dager etter mottak av erstatningsterminalen. TBetalingsterminaler som ikke returneres, vil bli debitert i henhold til prislisten.

## 9. Oppgradering og oppdatering

- 9.1 Brukerstedet er forpliktet til å installere, uten kompensasjon, oppgraderinger og oppdateringer av Betalingsapplikasjonen i henhold til planer og kommuniserte frister fra Swedbank Pay. Swedbank Pay gir beskjed om slik oppgradering eller oppdatering minst en gang i året for å sikre at Brukerstedet har optimal funksjonalitet og at tjenesten er i samsvar med relevante forskrifter.
- 9.2 Betalingsapplikasjonen oppgraderes ved at Swedbank Pay sender en ny programvareversjon til Brukerstedet som igjen er ansvarlig for å installere, teste og godkjenne den nye versjonen.
- 9.3 Swedbank Pay forbeholder seg retten til å oppgradere Betalingsapplikasjonen uten Brukerstedets samtykke.

## 10. Avtaleperiode og oppsigelse

- 10.1 Med mindre det er avtalt noe annet, er Avtalen gyldig for en innledende avtaleperiode på 36 måneder med automatisk fornyelse innen 12 måneder, hvis skriftlig oppsigelse ikke skjer senest tre (3) måneder før utløpet av innværende kontraktsperiode.
- 10.2 Gebyrer for Betalingsterminal og Terminaltilbehør belastes fra datoen da Betalingsterminalen eller Terminaltilbehøret sendes fra Swedbank Pay.
- 10.3 Tilleggsbestillinger for leie av Betalingsterminal eller Terminaltilbehør løper alltid i 36 måneder fra Swedbank Pay sender TBetalingsterminalen eller Terminaltilbehøret, med mindre noe annet er avtalt.

10.4 Hvis tjenesten avsluttes, skal Brukerstedet returnere den leide TBetalingsterminalen og eventuelt Terminaltilbehør innen 14 dager etter avslutningen av Avtalen. Betalingsterminal eller Terminaltilbehør som ikke blir returnert, faktureres Brukerstedet i henhold til prisliste. Brukerstedet bærer sine egne kostnader for retur av Betalingsterminal og Terminaltilbehør til den adressen Swedbank Pay spesifiserer. For kjøpt maskinvare er Brukerstedet ansvarlig for at Betalingsterminalen destrueres i henhold til Swedbank Pays instruksjoner når Avtalen opphører.

## 11. Ansvarsbegrensning

Swedbank Pay er ikke ansvarlig for eventuelle avvik fra garantier eller feil eller mangler i tjenesten som følge av

- (i) Brukerstedets bruk og drift av betalingssystemet som er i strid med Avtalen,
- (ii) Brukerstedets manglende overholdelse av Swedbank Pays instruksjoner, inkludert, men ikke begrenset til, rettidig oppdatering av Betalingsapplikasjonen,
- (iii) misbruk, reparasjoner, justeringer, utvidelser eller modifikasjoner utført av Brukerstedet, eller tredjepart ansatt av Brukerstedet, uten forutgående skriftlig tillatelse fra Swedbank Pay,
- (iv) installasjon i et inkompatibelt miljø,
- (v) ytre omstendigheter som ulykke, plutselig kraftoverbelastning eller ekstremt elektromagnetisk felt,
- (vi) omstendighetene beskrevet i avsnittet Ansvar i de Generelle vilkårene, eller
- (vii) feil eller mangler som kan tilskrives Brukerstedet eller Sluttkunden.