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 prisliste. 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 leveransedato. Etableringsgebyr pr. betalingsterminal i henhold til leverandørs prisliste tilkommer 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.

Prisene indeksreguleres årlig basert på endringer i SSB KPI, eventuelt som følge av endringer i valuta eller offentlige avgifter eller nye myndighetskrav knyttet til betalingsløsninger.

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. kontaktinfo pkt. 1.3.

2.2 Programvarelisens
Programvarelisensen 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. Programvarelisens 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 byttеterminal sendes BS innen 24 timer regnet fra første virkedag (mandag til fredag med fratrekk 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 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.

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 nettoperatørens 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 leverandør, så snart omlevert betalingsterminal er mottatt og senest innen 14 dager. Ved retur av defekt terminal, skal BS sørge for at tilhørende serviceskjema med returnummer, eller kopi av dette, medfølger. Betalingsterminalen pakkes forskriftsmessig, primært i original emballasje. BS betaler fraktkostnader ved retur av defekt betalingsterminal.

Dersom retur av defekt betalingsterminal uteblir i mer enn 14 dager, 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 (utstyrsenhetens 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 tilkommer etableringsgebyr som faktureres ny abonnent. Ny abonnent vil overta gjenstående bindingstid for betalingsløsningen. 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.

Leverandøren har rett til å endre disse «Generelle vilkår - Alt-i-Ett» inkludert Databehandlingstillegget for å etterkomme endringer i gjeldende lover og forskrifter som påvirker tjenestene. Videre kan Verifones personvernerklæring også bli endret. Alle endringer skal, så langt det er mulig, publiseres på www.verifone.no/vilkar 60 dager før de trer i kraft.

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 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 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 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