

Maksupäätepalvelu

Palvelukuvaus

Versio: 1.3

11.12.2018

SISÄLLYSLUETTELO

1	Palvelun yleiskuvaus	1
2	Palvelukomponentit	1
2.1	Maksupäätelpalvelu Lähimaksu Kiinteä	1
2.2	Maksupäätelpalvelu Lähimaksu Langaton	1
2.3	Maksupäätelpalvelu Lähimaksu Mobiili	1
2.4	Maksupäätelpalvelu Mobiili Combo	2
3	Toimitus ja käyttöönotto	2
3.1	Palveluiden tilaus	2
3.2	Toimitus	2
4	Tuki ja ylläpito	2
4.1	Virheen korjaustoiminta	2
4.2	Asennus- ja huoltotoiminta	3
4.3	Laitekorjaus ja tuki	3
4.4	Käyttäjätuki	3
5	Palvelutasot	3
5.1	Toimitusaika	3
5.2	Virheen korjaus	3
6	Palveluehdot	4
7	Palvelun muutokset	4
8	Yhteystiedot	4

1 PALVELUN YLEISKUVAUS

Maksupäätepalvelu on laitepalvelu, joka sisältää korttimaksamiseen soveltuvan päätelaitteen oheispalveluineen ja ylläpitoineen, sovituksi käyttöajaksi. Maksupäätepalvelu perustuu Nets Finland Oy:n nykyaikaiseen maksulaitevalikoimaan. Palvelupakettiin sisältyy korttimaksamiseen liittyvä maksuvarmennepalvelu sekä maksulaitteen ohjelmistoylläpito ja vaihtolaittepalvelu.

Maksupäätteen käytössä tarvittava laajakaista- tai matkapuhelinyhteys on saatavissa erikseen Lounean valikoimista. Osa malleista toimii molemmissa verkoissa, jolloin tietoliikenneyhteys voidaan haluttaessa varmentaa.

Maksuvarmennuspalvelu ja ohjelmistoylläpito ovat saatavissa myös erillisinä asiakkaan omille Nets-maksupäätteille.

2 PALVELUKOMPONENTIT

Maksupäätepalvelu on yleisimmin 36 kuukauden mittainen laitepalvelusopimus, joka sisältää maksulaitteen, maksuvarmennepalvelun ja laitteen ohjelmistoylläpidon kuukausimaksullisena kokonaispakettina. Laitemalli valitaan Lounean sen hetkisestä valikoimasta. Valikoimasta löytyy sekä kiinteitä että langattomia malleja.

Uusimpana mallistona ovat lähimaksamiseen soveltuvat vaihtoehdot. Lähimaksamisessa maksukortti viedään maksupäätteen lähelle ja PIN-koodia ei tarvitse näppäillä. Tämä pienien summien veloittamiseen soveltuva tapa tehostaa myyntitoimintaa oleellisesti.

Lounea tukee kyseisiä laitteita koko sopimuskauden ajan ja tarjoaa siihen ylläpito-, huoltopalvelut sekä tarvittaessa varalaittepalvelut.

Maksupäätteisiin on saatavissa valmistajan tukemia lisälaitteita ja tarvikkeita.

2.1 Maksupäätepalvelu Lähimaksu Kiinteä

Kiinteisiin palvelupisteisiin tarkoitettu maksupääte, joka liitetään kiinteään laajakaistayhteyteen.

2.2 Maksupäätepalvelu Lähimaksu Langaton

Kiinteisiin tai lähialueella liikkuviin palvelupisteisiin soveltuva maksupääte, joka toimii Bluetooth-yhteyden kautta tukiasemaan. Tukiasema liitetään kiinteään laajakaistayhteyteen.

2.3 Maksupäätepalvelu Lähimaksu Mobiili

Kiinteisiin tai liikkuviin palvelupisteisiin soveltuva maksupääte, joka toimii matkapuhelinverkossa.

2.4 Maksupäätelaitteiden palvelu Mobiili Combo

Kiinteisiin tai liikkuviin palvelupisteisiin soveltuva maksupäätelaitteiden palvelu, joka toimii matkapuhelinverkossa. Combo palvelu edellyttää Nets Pay kauppiaspalvelusopimusta. Kauppiaspalvelusopimus muodostuu asiakkaan ja Nets Finland Oy:n välille. Lounea huolehtii kauppiaspalvelusopimukseen liittyvien tietojen toimittamisesta Nets:lle jonka jälkeen asiakkaan tulee hyväksyä ja allekirjoittaa Netsiltä tullut kauppiaspalvelusopimus.

3 TOIMITUS JA KÄYTTÖNOTTO

3.1 Palveluiden tilaus

Palvelu tilataan Lounean yrityspalvelupisteistä. Palvelusopimukseen ja sen tilausliitteeseen yksilöidään tilatut palvelut ja toimitukselliset tiedot. Palvelusta veloitetaan avausmaksu.

3.2 Toimitus

Maksupäätelaitteet toimitetaan noutopalveluna yrityspalvelupisteistä tai sopimuksen mukaan toimitettuna tilaajan toimipaikkoihin kuljetuspalvelulla tai asentajan toimesta. Mahdollisesta asennuskäynnistä veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

4 TUKI JA YLLÄPITO

Maksupäätelaitteet ja Lounean toimittamat lisäpalvelut ovat tuettuja Lounean toimesta koko sopimusajan.

4.1 Virheen korjaustoiminta

Ensisijaisen tuen palvelun virhetilanteessa antaa Nets Finland Oy:n tekninen tuki puh. 0600 41 42 43. Häiriöilmoituksen voi jättää myös Lounean asiakastukeen puh. 0800 30 344 tai sähköpostilla asiakastuki@lounea.fi. Vian laadusta riippuen asiakastuki ratkaisee, tarvitaanko asentajakäynti asiakkaan toimipisteessä. Asiakastuki voi myös ohjeistaa asiakasta toimittamaan laitteen Lounean asiakaspalvelupisteeseen tai olemaan yhteydessä Nets Finlandiin puhelimitse. Asentajakäynti on aina maksullinen. Virheilmoituksia otetaan vastaan 24 h/vrk.

4.2 Asennus- ja huoltotoiminta

Asennuksen normaali palveluaika on arkisin ma-pe klo 8 – 16. Muina aikoina noudatetaan Lounean ylityökäytäntöjä.

4.3 Laitekorjaus ja tuki

Laitteiden huolto suoritetaan laitevalmistajan takuuehtojen mukaisesti. Laitteissa on 36 kk sopimuskauden mittainen valmistajan takuu.

Asiakas toimittaa viallisen laitteen Lounean asiakaspalvelupisteeseen, josta laite edelleen toimitetaan laitehuoltoon laitevalmistajalle. Huolto suoritetaan laitevalmistajan tiloissa. Mikäli huolto suoritetaan asiakkaan tiloissa, siitä veloitetaan erikseen hinnaston mukaisesti.

Asianmukaisessa käytössä vikaantuneen laitteen huolto sisältyy palveluhintaan.

Asianmukaisen käytön määrittäminen tehdään valmistajan takuuehtojen ja laitekohtaisten käyttöohjeiden perusteella.

4.4 Käyttäjätuki

Nets Finland Oy antaa palveluiden virhetilanteita koskevaa käyttäjätukea puhelimitse puh. 0600 41 42 43. Maksutonta käyttäjätukea saa myös Lounealta toimittamalla laitteen asiakaspalvelupisteeseen.

5 PALVELUTASOT

5.1 Toimitusaika

Maksupäätelpalveluiden normaali toimitusaika on Lounean asiakaspalvelupisteistä noudettaessa n. 10 arkipäivää. Mikäli laitteet toimitetaan asennuspalveluna tilaajan toimipaikkaan, toimitusaika on n. kolme viikkoa. Kuljetuksella tapahtuvien toimitusten toimitusaika on myös n. 10 työpäivää.

5.2 Virheen korjaus

Huoltoon toimitettujen laitteiden tavanomainen korjausaika on 2 viikkoa. Vaihtolaite annetaan tarvittaessa vikaantuneen laitteen tilalle heti. Mikäli laite on vikaantunut asianmukaisessa käytössä, vaihtolaite sisältyy palvelun hintaan.

6 PALVELUEHDOT

Maksupäätepalvelu on määräaikainen 36 kk:n palvelusopimus. Sopimus jatkuu määräajan jälkeen toistaiseksi voimassa olevana sopimuksena 3 kk:n irtisanomisajalla. Maksupääte oheistarvikkeineen tulee palauttaa Lounealle sopimuksen päättyessä. Mikäli sopimus puretaan tilaajan toimesta sopimusaikana, on Lounea oikeutettu veloittamaan jäljellä olevan sopimuskauden palvelumaksut kerralla.

Laitteen takuehdot on nähtävänä laitevalmistajan omilla verkkosivuilla. Palvelumaksuun sisältyy asianmukaisessa käytössä vikaantuneen laitteen huolto. Asianmukaisen käytön määrittäminen tehdään laitevalmistajan takuehtojen ja laitekohtaisten käyttöohjeiden perusteella.

Lounea ei vastaa tilaajan liiketoiminnalle aiheutuneista välillisistä vahingoista, jotka ovat johtuneet palvelun katkoksisista, toimimattomuudesta tai tietojen katoamisesta. Lounean vahingonkorvausvastuu rajoittuu palvelumaksujen hyvitykseen, siltä ajalta jolloin palvelu ei ole ollut tilaajan käytettävissä.

Muilta osin noudatetaan Lounean yleisiä sopimusehtoja yrityksille ja yhteisöille.

7 PALVELUN MUUTOKSET

Lounea pidättää oikeuden muuttaa dokumentissa kuvattujen palvelujen sisältöä ja toteutusta. Asiakkaalle tiedotetaan palvelun olennaisesta muutoksesta joko erillisellä asiakastiedotteella tai Lounean verkkosivuilla www.lounea.fi.

8 YHTEYSTIEDOT

Lounean yritysasiakaspalvelu antaa mielellään lisätietoa Maksupäätepalvelusta sekä Lounean muista palveluista.

Asiakaspalveluneuvojat tavoittaa sähköpostitse yritysasiakaspalvelu@lounea.fi tai puhelimitse 0800 30 301.