



Pay

Tjänstevillkor Betalterminal

1. Allmänt

Tjänstevillkoren omfattar, efter skriftligt meddelande om att Avtalet godkänts, hantering av Transaktioner mellan Kundens Säljställe och Utgivare och/eller Inlösare via Betalsystemet PosPay.

2. Tjänsten

- 2.1. PosPay är ett Betalsystem avsett för att, via internet, hantera betalningar för Kunder som säljer varor, tjänster och/eller innehåll i fysisk butik. Betalsystemet hanterar olika typer av Betalsätt på den Nordiska marknaden och utgör en del av Swedbank Pays infrastruktur. Drift och underhåll av Betalsystemet PosPay utförs av Swedbank Pay i enlighet med de villkor som föreskrivs i dessa Tjänstevillkor.
- 2.2. Betalsystemet PosPay består av ett flertal komponenter så som Betalterminal inklusive mjukvara, Betalväxel och Webbtjänst. Betalsystemet kan, i förekommande fall, integreras med Kundens Kassasystem.
- 2.3. Swedbank Pay ska tillhandahålla den eller de typer av Betalterminal som anges i Avtalet. Fullständig produktbeskrivning finns tillgänglig i Teknisk beskrivning.
- 2.3. Swedbank Pay ansvarar för att säkerställa att den Betalterminal som tillhandahålls av Swedbank Pay har ett fungerande, logiskt och fysiskt gränssnitt som, i förekommande fall, kommunicerar med Kundens Kassasystem.
- 2.4. Kunden ska installera betalningslösningen PosPay för de Betalsätt som avtalats på alla Kundens Säljställen på den eller de marknader som Avtalet omfattar, i enlighet med Swedbank Pays instruktioner.
- 2.5. Kunden ansvarar för att teckna, vidmakthålla och efterleva för Betalsättet nödvändiga avtal.
- 2.6. Till undvikande av missförstånd ska varken extern Inlösare, processorerna eller kommunikationsleverantörerna, t.ex. internetleverantörer, anses vara underleverantörer till Swedbank Pay om annat inte anges.

3. Beställning av Betalterminal och Terminaltillbehör

- 3.1. Beställning av Betalterminal och/eller Terminaltillbehör sker av Kunden via, av Swedbank Pay definierad beställningsrutin. Beställning av fler än tjugofem (25) enheter skall vara Swedbank Pay tillhanda senast tjugo (20) veckor före den planerade leveransen. Beställningar av upp till tjugofem (25) enheter skall vara Swedbank Pay tillhanda senast tre (3) veckor före den planerade leveransen.
- 3.2. Swedbank Pay levererar till, av Kunden, angiven adress. Leverans sker enligt DDP (Incoterms 2010) med undantaget att Kunden bär alla fraktkostnader.

Betalterminal och Terminaltillbehör fortsätter att tillhöra Swedbank Pay till dess att de är betalade till fullo. I det fall Kunden väljer att hyra Betalterminal och Terminaltillbehör stannar äganderätten kvar hos Swedbank Pay.

4. Garanti och reparation

- 4.1. Swedbank Pay garanterar att, helt efter eget gottfinnande, besluta om att reparera, byta ut, kreditera eller ersätta Kunden med priset för Betalterminal som befinner sig vara defekt till följd av väsentliga defekter i utförande eller material. Garantin kräver att Kunden meddelat Swedbank Pay om defekten utan oskäligt dröjsmål och inom garantiperioden om tolv (12) månader från leveransen. Denna garanti omfattar inte Terminaltillbehör eller delar som inte levererats av Swedbank Pay. Den omfattar heller inte fel eller defekter på grund av omständigheter som beskrivs i punkt 11.
- 4.2. Garantin kan inte föras över till en ny ägare i samband med att äganderätten till Betalterminalen överförs.
- 4.3. I det fall Kunden hyr Betalterminalen ska defekt Betalterminal repareras eller bytas ut på samma villkor som anges i denna punkt utan begränsning av en garantiperiod.
- 4.3 Kunden ska säkerställa och bekosta att defekt Betalterminal skickas till Swedbank Pays lager

inom fjorton (14) dagar. Betalterminal som inte returneras debiteras enligt prislista.

5. Kundens skyldigheter

Swedbank Pays utförande av Tjänsten kräver att Kunden uppfyller sina skyldigheter enligt Tjänstevillkoren, inklusive men inte begränsat till

- (i) att Tjänsten installeras enligt instruktioner och användarmanual tillhandahållna av Swedbank Pay.
- (ii) att säkerställa att alla Kundens system som är integrerade med Betalsystemet PosPay alltid uppfyller de aktuella säkerhetskrav som ställs enligt vid var tid gällande Teknisk Beskrivning samt av Utgivare eller Inlösare av Betalsätt,
- (iii) att inneha och underhålla den teknik och programvara som behövs för att Kunden ska kunna bedriva försäljning,
- (iv) att, enligt Swedbank Pays instruktioner, genomföra regelbundna inspektioner av Betalterminal, inklusive sökning efter manipulation eller bedrägliga utbyten,
- (v) att implementera nya versioner av Tjänsterna inom 30 dagar efter ett skriftligt meddelande från Swedbank Pay eller inom den tid som avtalats av Parterna när som helst i enlighet med punkt 9,
- (vi) att skriftligt informera Swedbank Pay om ändringar i valet av Inlösare, kortsystem, eller andra tillgängliga funktioner inom ramen för detta Avtal,
- (vii) att ingå och underhålla avtal med relevanta tredjeparter, t.ex. Inlösare eller Utgivare av Betalsätt,
- (viii) att tillhandahålla de kunduppgifter som behövs för att aktivera PosPay enligt beställningsformulär samt
- (ix) att kontinuerligt betala avgifter till Swedbank Pay i enlighet med prislistan i Avtalet.

6. Tillgänglighet och servicenivå

- 6.1. Tjänsten är tillgänglig 24/7/365 med undantag för planerade och oplanerade Avbrott.
- 6.2. Swedbank Pays system övervakas genom interna systemkontroller. När kommunikationen mellan Kunden och Swedbank Pays system avbryts på grund av störningar registreras det och Swedbank Pay loggar statistik över föregående månads

Avbrott.

- 6.3 I händelse av ett oplanerat Avbrott eller driftstörning ska Swedbank Pay informera Kunden, via e-post eller telefon, så snart som möjligt efter att Swedbank Pay blivit medveten om det oplanerade Avbrottet samt, baserat på felkategori enligt nedan, inleda arbete med att avhjälpa felet.

Nödsituation

Tjänsten är inte tillgänglig för Kunden på grund av ett fel som är hänförligt till Swedbank Pays system eller andra allvarliga störningar, t.ex. anslutningen till en tredjepartsleverantör fungerar inte av ett skäl som är hänförligt till någon faktor på Swedbank Pays sida, eller på grund av att reservsystemet är ur funktion. Swedbank Pay inleder felsökning och korrigerande åtgärder så snart Swedbank Pays tekniker blir medvetna om ett fel eller informeras av Kunden.

Störning

Tjänsten är tillgänglig för Kunden men Kunden upplever långsamma responstider eller andra störningar hänförliga till en faktor på Swedbank Pays sida. Swedbank Pay inleder felsökning och korrigerande åtgärder omedelbart eller senast nästföljande arbetsdag efter att Swedbank Pay fått kännedom om störningen.

Informationsfel

Fel som inte påverkar Tjänstens tillgänglighet, t.ex. kosmetiska fel, hanteras i samråd med Kunden och avhjälps i framtida lanseringar.

- 6.4 Vid ett planerat Avbrott ska Swedbank Pay informera Kunden via e-post senast sju (7) arbetsdagar före. Meddelandet ska innehålla information om det planerade Avbrottets omfattning samt mellan vilka tider Avbrottet kommer pågå. Planerade Avbrott genomförs när belastningen på Swedbank Pays system är som lägst.
- 6.5 Avbrott som är hänförliga till en faktor på Kundens eller en tredje parts sida, t.ex. internetleverantörer, banker, processorer eller andra systemleverantörer som inte är underleverantörer till Swedbank Pay, är inte föremål för felsökning enligt denna punkt 6.



Pay

7. Support

Kunden erbjuds andra linjens support med Swedbank Pay till följd av detta Avtal. Andra linjens support från Swedbank Pay är tillgänglig till Kundens egen operativa systemavdelning via e-post eller telefon helgfria vardagar från 08:00 till 18:00 och helgdagar från 10:00 till 16:00. Andra linjens support inkluderar följande funktioner:

- Mottagande och registrering av supportärenden.
- Felsökning för fel begränsat till fel i Betalterminal, Integrationsgränssnitt eller annan programvara från Swedbank Pay.

Ett supportärende till Swedbank Pays andra linjens support ska innehålla följande information:

- Kundnummer
- Felbeskrivning
- Datum och tid när felet inträffade

8. Service av Betalterminal

Swedbank Pay erbjuder Kunden, utöver vad som ingår i garantiåtagande enligt punkt 4, en reparations- eller utbytestjänst vilken kan avropas av Kunden enligt villkor nedan. Tjänsternas pris framgår av prislistan.

Fel eller skada orsakat av Kunden, enligt bedömning av leverantörens reparationscenter, faktureras Kunden.

Reparationstjänst

Betalterminal med oidentifierat fel skickas till Swedbank Pay för vidare analys och reparation. Betalterminal som skickas för reparation ska returneras till Kunden inom femtio (50) dagar efter ankomst till Swedbank Pays adress.

Utbytestjänst

Kunden anmäler felaktig Betalterminal via en utbytesorder varefter Swedbank Pay inom 24 timmar under Bankdagar) förbereder, packar och registrerar ersättande Betalterminal till Kunden via Swedbank Pays kurir. Utbytestjänsten inkluderar en ersättande, likvärdig, Betalterminal som den felaktiga Betalterminalen. Kunden ansvarar för att returnera felaktig Betalterminal inom fem dagar efter mottagandet av ersättande Betalterminal. Betalterminal som inte returneras debiteras enligt prislista.

9. Uppgradering och uppdatering

- 9.1. Kunden är skyldig att, utan ersättning, installera uppgraderingar och uppdateringar av Betalningsapplikationen enligt planering och kommunicerade tidsfrister från Swedbank Pay. Swedbank Pay kommunicerar sådan

uppgradering eller uppdatering minst en gång per år i syfte att säkerställa att Kunden tillhandahåller optimal funktionalitet samt att Tjänsten uppfyller relevanta regelverk.

- 9.2. Betalningsapplikationen uppgraderas genom att Swedbank Pay skickar ny programvaruversion till Kunden som i sin tur är ansvarig för att installera, testa och godkänna ny version.
- 9.3 Swedbank Pay förbehåller sig rätten att utan Kundens medgivande uppgradera Betalningsapplikationen.

10. Avtalstid och uppsägning

- 10.1. Avtalet gäller, såvida inget annat avtalats, för en inledande avtalsperiod om 36 månader med automatisk förnyelse med 12 månader om skriftlig uppsägning inte sker senast tre månader före innevarande avtalsperiods utgång.
- 10.2. Avgifter avseende Betalterminal och Terminaltillbehör debiteras från dagen då Betalterminal eller Terminaltillbehör skickas från Swedbank Pay.
- 10.3. Tilläggsbeställningar avseende hyra av Betalterminal eller Terminaltillbehör har, såvida inget annat avtalats, alltid 36 månaders löptid från tidpunkten då Swedbank Pay skickat Betalterminal eller Terminaltillbehör.
- 10.4. Om Tjänsten sägs upp ska Kunden returnera den hyrda Betalterminalen och eventuella Terminaltillbehör inom 14 dagar från Avtalets upphörande. Betalterminal eller Terminaltillbehör som inte returnerats faktureras Kunden enligt prislista. Kunden bär sina egna kostnader för att returnera Betalterminal och Terminaltillbehör till den adress Swedbank Pay anger. För köpt hårdvara ansvarar Kunden vid Avtalets upphörande, för att Betalterminalen destrueras enligt Swedbank Pays instruktioner.

11. Ansvarsbegränsning

Swedbank Pay ansvarar inte för avvikelser från garantier eller fel eller defekter i Tjänsten till följd av



Pay

- (i) Kundens användning och drift av Betalsystemet i strid med Avtalet,
- (ii) Kundens underlåtenhet att följa Swedbank Pays instruktioner, inklusive men inte begränsat till att uppdatera Betalningsapplikationen i tid,
- (iii) missbruk, reparationer, justeringar, expansioner eller ändringar som utförs av Kunden, eller tredje part anlitad av Kunden, utan föregående skriftligt tillstånd från Swedbank Pay,
- (iv) installation i en inkompatibel miljö,
- (v) yttre omständigheter så som exempelvis olycka, plötslig kraftöverbelastning eller extremt elektromagnetiskt fält,
- (vi) omständigheter som beskrivs i punkten Ansvar ide allmänna villkoren, eller
- (vii) fel eller defekter som är hänförliga till Kunden eller Slutkunden.