

1.0 Avtalens innhold og omfang

- 1.1. Avtale om leie eller kjøp av terminal (Kjøpsavtale/Leieavtale) med Leverandøren er en forutsetning for avtale om kundeservice og servicetjenester.
- 1.2. Standardvilkår for kundeservice og servicetjenester er kun gjeldende som et vedlegg til enten "Standardvilkår for leie av betalingsterminaler" eller "Standardvilkår for kjøp av betalingsterminaler". For definisjoner og øvrige vilkår se de respektive vilkårene
- 1.3. Leverandøren utfører kundeservice og servicetjenester som avtalt med Kunden.

2.0 Telefonsupport

- 2.1. Leverandøren tilbyr døgnåpen telefonsupport syv dager i uken, 365 dager i året.
- 2.2. Tjenesten er obligatorisk både ved kjøp og leie hvis annet ikke er avtalt med Leverandøren.

3.0 Telefonsupport Nets-telekommunikasjon

- 3.1. Ved avtale om telekommunikasjon fra Leverandøren kan Kunden benytte telefonsupport (pkt 2) til feilmelding av kommunikasjon på sin betalingsterminal.
- 3.2. Ved feil på telekommunikasjon, kan ikke Kunden forvente at feilen rettes opp over telefon da feilretting ofte krever dialog med kommunikasjonsleverandør. Leverandøren tar ansvar for å varsle kommunikasjonsleverandør.
- 3.3. Ved feil på telekommunikasjon gjelder ikke servicetjenestene i punkt 4.

4.0 Servicetjenester

- 4.1. Servicetjenester tegnes for hvert brukersted og prises per betalingsterminal. Kunden kan selv velge mellom 4 timers bytteservice, 12 timers bytteservice eller innsendingsservice ved leie.
- 4.2. Ved leie er en av servicetjenestene obligatorisk. Kunden kan selv velge ønsket servicetjeneste.

4.3. 4 timers bytteservice

- 4.3.1. Hvis feil på terminalen ikke kan løses per telefon av Nets Kundeservice, vil servicetekniker bli kontaktet.
- 4.3.2. Servicetekniker reparerer/bytter defekt betalingsterminalutstyr innen 4 timer fra feil er meldt til Nets kundeservice i tidsrommet hverdager 8-21 og lørdager 9-18, begrenset av butikkens åpningstid.
- 4.3.3. Ved ønske om å inngå avtale om 4 timer bytteservice etter avtaleinngåelse om kjøp av betalingsterminal, vil ikke tjenesten være aktiv før 1 måned etter at bestillingen er effektivt.
- 4.3.4. Bytteservice på mobile terminaler gjelder kun på Kunden sin registrerte adresse.
- 4.3.5. Servicetilbudet tilbys ikke på kjøpsterminaler eldre enn 4 år fra kjøpstidspunkt.
- 4.3.6. Reparasjon tilbys ikke på kjøpsterminaler eldre enn 4 år.

4.4. 12 timers bytteservice

- 4.4.1. Hvis feil på betalingsterminalen ikke kan løses per telefon av Nets Kundeservice vil servicetekniker bli kontaktet.
- 4.4.2. Servicetekniker reparerer/bytter defekt terminalutstyr innen 12 timer fra feil er meldt til Nets kundeservice i tidsrommet hverdager 8-21, begrenset av butikkens åpningstid.
- 4.4.3. Ved ønske om å inngå avtale om 12 timer bytteservice etter avtaleinngåelse om kjøp av betalingsterminal, vil ikke tjenesten være aktiv før 1 måned etter at bestillingen er effektivt.
- 4.4.4. Bytteservice på mobile terminaler gjelder kun på Kunden sin registrerte adresse.
- 4.4.5. Servicetilbudet tilbys ikke på kjøpsterminaler eldre enn 4 år kjøpstidspunkt
- 4.4.6. Reparasjon tilbys ikke på kjøpsterminaler eldre enn 4 år.

4.5. Innsendingsservice Leieterminaler

- 4.5.1. Hvis feil på betalingsterminalen ikke kan løses per telefon av Leverandørens kundesupport, kan kunden få tilsendt en tilsvarende betalingsterminal per post.
- 4.5.2. Når problemet har blitt meldt til Nets Kundeservice vil kunden få tilsendt en tilsvarende betalingsterminal snarest, avhengig av Postens leveringsfrister.
- 4.5.3. Kunden aksepterer ved inngåelse av avtale om Innsendingsservice, at Kunden får en erstatningsterminal i samme stand og med tilsvarende funksjonalitet..

4.5.4. Kunden sørger selv for å sende inn den defekte betalingsterminalen til Leverandøren første virkedag etter henvendelsen til Leverandørens kundesupport - og dekker selv alle omkostninger til forsendelsen. Dersom defekt betalingsterminal ikke returneres Leverandøren som avtalt, vil Leverandøren fakturere Kunden for tap av betalingsterminal iht. gjeldende prislister.

4.5.5. Når terminalen skal til reparasjon, er det Kundens ansvar å sikre at terminalen blir sendt i forsvarlig emballasje slik at den er beskyttet under transporten.

4.6. Egen serviceleverandør Kjededekunder

4.6.1. Se "Vilkår for bruk av egen serviceleverandør"

5.0 Betalingsterminaler uten serviceavtale

- 5.1. Gjelder kun kjøpsterminaler
- 5.2. Hvis feil på betalingsterminalen ikke kan løses på telefon av Nets Kundeservice, vil kunden få tilbud om å sende inn betalingsterminalen til feilsøking og retur. Gjelder ikke betalingsterminaler eldre enn 4 år.
- 5.3. Leverandøren dekker reparasjon innenfor ett år etter avtaleinngåelse, med mindre feil omfatter forhold som skyldes:
 1. feilbehandling/betjening av betalingsterminal eller unormal bruk.
 2. tap av betalingsterminal eller væske sølt i eller på betalingsterminalen.
 3. hærverk eller inngrep av enhver art i betalingsterminalen
 4. kortslutning/lynnedslag eller brann
 5. anvendelse av utstyr som ikke er godkjent av Leverandøren
 6. feil på kabler, strømforsyning, svikt i telekommunikasjon eller Kundens interne nettverk sammen med andre omstendigheter utenfor Leverandørens kontroll
- 5.4. Feilsøk og retur utføres ikke på betalingsterminaler eldre enn 4 år fra kjøpstidspunkt. Dersom feilen ikke lar seg løse gjennom returtjenesten, skrotes/returneres terminalen etter avtale med kunden. Alminnelig feilsøking innebærer renøking, softwarelast, eventuelt diagnostisering av mulige kundetiltak (batteri, kabel eller terminal).

Priser for feilsøking og retur er i henhold til Leverandørens gjeldende prislister.