

Servicepakete für Zahlterminals

SCHWEIZ

Mit unserer lückenlosen Palette an Servicepaketen bieten wir Ihnen genau jenen Support, den Sie für sich und Ihr Unternehmen benötigen.

Unser grosses kompetentes Team steht Ihnen unterstützend zur Seite und kümmert sich darum, dass alle Ihre Fragen und Probleme rund um Ihr Zahlterminal gelöst werden. Zusätzlich sind alle Zahlterminals von Worldline EMV/ep2-fähig und entsprechen den geltenden Sicherheitsnormen der internationalen Kartenorganisationen.

Lieferung & Installation

Für die Aktivierung Ihres Zahlterminals ist eine der beiden Installationsvarianten notwendig:

	Activation	On site
Aufschaltung	●	●
Funktionsprüfung	●	●
Lieferung	●	●
Inbetriebnahme vor Ort	-	●
Instruktion	-	●

AUFSCHALTUNG

Wir schalten alle für den Betrieb notwendigen und von Ihnen gewünschten Zahlungsmittel und Zusatzleistungen betriebsfertig auf Ihr Zahlterminal auf.

FUNKTIONSPRÜFUNG

Bei der Auslieferung ist das Zahlterminal mit der aktuellsten Software-Version ausgerüstet und die von Ihnen gewählten Zahlungsmittel und Zusatzleistungen sind umfassend geprüft.

LIEFERUNG

Das Zahlterminal wird von uns versandfertig verpackt und Ihnen per Post zugestellt.

INBETRIEBNAHME VOR ORT

Ein Servicetechniker installiert das Zahlterminal vor Ort und nimmt es in Betrieb (Termin nach telefonischer Vereinbarung). Er prüft und testet nach Möglichkeit die für Sie aufgeschalteten Zahlungsmittel und Zusatzleistungen und stellt so den einwandfreien Betrieb sicher.

INSTRUKTION VOR ORT

Sie und Ihr Verkaufspersonal erhalten vor Ort eine detaillierte Einschulung in der Bedienung des Zahlterminals mit all seinen Besonderheiten und den Zusatzleistungen, die für Sie aufgeschaltet wurden.

Terminalbetrieb & Störungsbehebung

Für den Betrieb Ihres Terminals ist eines dieser Servicepakete notwendig:

	Light*	Comfort	Pro	Pro+	Top account**
Systembetrieb	●	●	●	●	●
Gratishotline	●	●	●	●	●
Transaktionsjournal	●	●	●	●	●
Software-Aktualisierung	●	●	●	●	●
Störungsbehebung		Einsenden per Post	Vor Ort innerhalb von 24 h an Werktagen	Vor Ort innerhalb von 5 h an 365 Tagen im Jahr	Vor Ort innerhalb von 5 h an 365 Tagen im Jahr
Erweiterte Gewährleistung	-	●	●	●	●
Inbetriebnahme & Instruktion vor Ort	-	-	●	●	-
Standortwechsel	-	-	●	●	-

* Nur gültig bei Kaufterminals

** Bedingung: 50 Terminals in Betrieb

SYSTEMBETRIEB

Wir sorgen für die Aufrechterhaltung des Betriebs der Systeme, die für die Verarbeitung von Kartentransaktionen notwendig sind.

GRATISHOTLINE 7 x 24 STUNDEN

Unser Support-Team unterstützt Sie bei allen Fragen rund um das Zahlterminal – kostenlos an 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr.

TRANSAKTIONSJOURNAL

Mit dem Transaktionsjournal haben Sie die Übersicht über Ihre bargeldlosen Umsätze mit den akzeptierten Zahlungsmitteln am Verkaufspunkt (POS) und im Onlineshop. Sie erhalten den Tagesabschluss klar strukturiert täglich per E-Mail zugeschickt.

SOFTWARE-AKTUALISIERUNG

Sobald aktualisierte Software verfügbar ist, wird diese automatisch auf Ihrem Terminal installiert. Damit stellen wir sicher, dass Ihr Terminal stets auf dem neusten Stand der Software-Entwicklung ist und den höchsten Sicherheitsstandards entspricht.

STÖRUNGSBEHEBUNG

- **Einsenden per Post**
Sie senden das defekte Gerät ein und erhalten es per Post repariert und revidiert zurück.
- **Vor Ort innerhalb von 24 Stunden an Werktagen**
Von Montag bis Samstag (08.00–18.00 Uhr) profitieren Sie von der Störungsbehebung innerhalb von 24 Stunden vor Ort – sei es mittels Reparatur oder eines Ersatzterminals.
- **Vor Ort innerhalb von 5 Stunden an 365 Tagen im Jahr**
Schnellstmögliche Störungsbehebung innerhalb von 5 Stunden vor Ort mittels Reparatur oder eines Ersatzterminals (Mo bis So 08.00–18.00 Uhr).

ERWEITERTE GEWÄHRLEISTUNG

Die erweiterte Gewährleistung deckt alle Störungen und Defekte mit Ausnahme von Vandalismus, Diebstahl, Verlust sowie vorsätzlicher Beschädigung ab.

INBETRIEBNAHME & INSTRUKTION VOR ORT

Die Inbetriebnahme vor Ort und eine detaillierte Einschulung sind wie auf Seite 1 beschrieben enthalten.

STANDORTWECHSEL

Wenn Ihr Geschäft über mehrere Standorte verfügt, können die Zahlterminals ohne Zusatzkosten innerhalb Ihrer Standorte verschoben werden.

Ihren lokalen Ansprechpartner finden Sie unter: worldline.com/merchant-services/contacts

