

Pacchetti di servizi per terminali di pagamento

SVIZZERA

Grazie alla nostra vasta gamma di pacchetti di servizi, vi offriamo esattamente l'assistenza di cui voi e la vostra azienda avete bisogno.

Il nostro grande team di collaboratori competenti è a vostra completa disposizione per gestire tutte le vostre richieste e risolvere i problemi legati al vostro terminale di pagamento. Inoltre, tutti i terminali di pagamento di Worldline sono compatibili con EMV/ep2 e rispettano le norme di sicurezza vigenti nel settore internazionale delle organizzazioni di Carte.

Consegna e installazione

Per attivare il vostro terminale di pagamento, dovrete scegliere una delle due varianti di installazione:

	Activation	On site
Attivazione	●	●
Test di funzionamento	●	●
Consegna	●	●
Messa in funzione in loco	-	●
Istruzioni in loco	-	●

ATTIVAZIONE

Attiviamo sul vostro terminale di pagamento tutti i mezzi di pagamento pronti all'uso e i servizi aggiuntivi necessari per la vostra azienda e da voi richiesti.

TEST DI FUNZIONAMENTO

Alla consegna, il terminale di pagamento è dotato della versione del software più recente; inoltre, i mezzi di pagamento e i servizi aggiuntivi da voi selezionati vengono verificati in modo esaustivo.

CONSEGNA

Il terminale di pagamento viene imballato per la consegna e spedito via posta.

MESSA IN FUNZIONE IN LOCO

Un tecnico dell'assistenza installerà il terminale di pagamento in loco e lo metterà in funzione (l'appuntamento verrà fissato telefonicamente). A seconda delle possibilità, valuterà e testerà i mezzi di pagamento e i servizi attivati per voi, assicurandone in tal modo il funzionamento impeccabile.

FORMAZIONE IN LOCO

Sia voi che il vostro personale di vendita riceverete in loco una formazione approfondita per il funzionamento del terminale di pagamento con tutte le sue peculiarità e i servizi aggiuntivi attivati per voi.

Gestione terminale e riparazione di guasti

Per la gestione del vostro terminale vi occorre uno di questi pacchetti di servizi:

	Light*	Comfort	Pro	Pro+	Top account**
Funzionamento sistema	●	●	●	●	●
Hotline gratuita	●	●	●	●	●
Registro transazioni	●	●	●	●	●
Aggiornamento software	●	●	●	●	●
Riparazione di guasti		Spedizione per posta	In loco entro 24 ore nei giorni lavorativi	In loco entro 5 ore, 365 giorni all'anno	In loco entro 5 ore, 365 giorni all'anno
Garanzia estesa	-	●	●	●	●
Messa in funzione & formazione in loco	-	-	●	●	-
Rilocalizzazione	-	-	●	●	-

* Valida solo per terminali acquistati

** Condizione: 50 terminali in funzione

FUNZIONAMENTO SISTEMA

Ci occupiamo del mantenimento dell'operatività dei sistemi necessari per l'elaborazione delle transazioni con carta.

HOTLINE 7/7 E 24/24

Il nostro Team Assistenza è a vostra disposizione gratuitamente 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno per tutte le questioni relative al vostro terminale di pagamento.

REGISTRO TRANSAZIONI

Grazie al registro delle transazioni, avrete una panoramica su tutti i fatturati senza contanti con i mezzi di pagamento accettati nel punto vendita (POS) e nel negozio online. Ogni giorno riceverete via e-mail la chiusura giornaliera chiaramente strutturata.

AGGIORNAMENTO SOFTWARE

Non appena sono disponibili software aggiornati, verranno installati automaticamente sul terminale. In tal modo possiamo assicurarvi che il vostro terminale sia sempre aggiornato all'ultima versione del software sviluppata e soddisfi i massimi standard di sicurezza.

RIPARAZIONE DI GUASTI

- **Spedizione per posta**
Potete inviarci il vostro dispositivo guasto e ve lo rispediremo per posta dopo averlo riparato e riesaminato.
- **In loco entro 24 ore nei giorni lavorativi**
Dal lunedì al sabato (dalle ore 08:00 alle 18:00) potrete affidarvi alla riparazione di guasti in loco entro 24 ore, sia per le riparazioni, sia per le sostituzioni dei terminali.
- **In loco entro 5 ore, 365 giorni all'anno**
Riparazione di guasti il prima possibile entro 5 ore e in loco tramite riparazione o terminale sostitutivo (dal lunedì alla domenica dalle ore 08:00 alle 18:00).

GARANZIA ESTESA

La garanzia estesa copre tutti i guasti e i malfunzionamenti eccetto vandalismo, furto, smarrimento e danno premeditato.

MESSA IN FUNZIONE & FORMAZIONE IN LOCO

La messa in funzione e la formazione dettagliata in loco sono incluse come descritto a pagina 1.

RILOCALIZZAZIONE

Se la tua azienda ha più sedi, i terminali di pagamento possono essere spostati all'interno delle tue sedi senza costi aggiuntivi.

L'interlocutore locale è indicato su: worldline.com/merchant-services/contacts

