

Betingelser for support uden for normal åbningstid

Dette dokument omhandler i særdeleshed retningslinjer og betingelser for brug af vores support telefon, uden for almindelig åbningstid. Dette dokument erstatter ikke vores generelle support og service betingelser, men er et supplement til disse.

Vi opfordrer alle vores kunder til at gennemlæse dokumentet, så de er bekendt med gældende regler og retningslinjer, samt ved, hvad der kan forventes og inden for hvilke tidsrammer.

Med venlig hilsen
Amero ApS

Ved Lunden 9
8230 Åbyhøj
CVR: 36446587
Telefon: +45 77 34 34 80

Vagttelefon uden for normal åbningstid

Kontakt nummer er det samme som inden for åbningstiderne, nemlig +45 77 34 34 80. Tast 5 for at blive viderestillet til vagtmedarbejder.

Telefonen bruges kun til, af Amero defineret, kritiske problemer. Kritiske problemer er følgende:

- Kan ikke gennemføre salg på kassesystemet.
- Betalingsterminalen virker ikke, dvs. der ikke kan gennemføres en transaktion.
- Kassesystemet slukker, fryser eller lignende.

Vagttelefonen er ikke en udvidet åbningstid for vores support, men kun til brug såfremt at I ikke kan løse problemet selv, eller problemet ikke kan vente til den førstkomende åbningsdag i vores daglige support.

Fakturering af benyttelse af vores vagttelefon

Der opkræves et gebyr for benyttelse af vores vagttelefon. Gebyret på 440 DKK dækker over vagtkaldet og inkluderer 15 min. support. Herefter faktureres 220 DKK for hvert påbegyndt kvarter. Skal der involveres andre medarbejdere fra Amero end vagtmedarbejderen, henvises der til vores gældende prisliste og fakturering af timer på medgået tid.

Det er ikke alle udfordringer, som kan løses af vores vagthavende, men vi vil gøre et forsøg, såfremt det som tidligere nævnt er på vores liste over kritiske problemer.

Se ofte stillede spørgsmål inden kontakt til vagttelefonen

"Jeg kan ikke gennemføre en betaling via betalingskort?"

Tjek om du har internet på kassen. Dette gøres ved at klikke på den blå supportmand, kommer vores telefon nummer frem, så er der internet. Mangler du internet, så brug evt. funktionen til offline betaling eller tag imod MobilePay. Alternativt forsøg at genstarte din router, og også at alle kabler sidder som de skal.

"Jeg kan ikke gennemføre en betaling via betalingskort, og jeg har sikret at jeg har internetforbindelse"

Genstart dit kassesystem, og din betalingsterminal.

"Min skærm fryser"

Genstart dit kassesystem, og din betalingsterminal. Bemærk at labels mm. ikke må sættes på touch skærmen.

"Touchen virker ikke på min skærm"

Genstart dit kassesystem. Bemærk at labels mm. Ikke må sættes på touchskærmen. Hvis ikke vagten kan løse det, så kan en mus tilsluttes.