

Support, Service- & Garanti Betingelser - Amero ApS

Dette dokument beskriver de gældende regler og retningslinjer omkring Amero's support, service- og garantibetingelser. Herudover gælder Ameros almindelige forretningsbetingelser. Såfremt der er uoverensstemmelse mellem nærværende betingelser og Ameros almindelige forretningsbetingelser, har Ameros almindelige forretningsbetingelser forrang.

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

§ 1. Support

§ 1.1 Primær Support (Telefon)

Amero tilbyder primært support via telefon på dansk, men vi tilbyder også hjælp på engelsk, hvis dette er nødvendigt. Vi er tilgængelige på tlf. +45 77 34 34 80 alle hverdage fra kl. 9:00 - 16:00, undtagen 24/12 og 31/12 samt helligdage.

Amero forbeholder sig retten til med 4 ugers varsel at lukke support telefonen tidligt ifm. interne personalemøder, herunder at lukke support telefonen helt 1-2 hverdage om året udover de normale lukkedage som er d. 24/12, d. 31/12 samt helligdage, dog fortsat med vagttelefon tilgængelig.

§ 1.2 Sekundær Support (E-mail)

Amero tilbyder også support via e-mail på support@amero.dk. Skriftlige henvendelser besvares indenfor vores åbningstider på hverdage, og vi garanterer en maksimal svartid på 8 timer. Vi gør opmærksom på, at svartid ikke er lig med løsnings tid.

Der skal altid laves en fyldestgørende beskrivelse, så supporten bedst muligt kan påbegynde løsningen på henvendelsen. Henvendelsen skal indeholde kontaktoplysninger (både direkte tlf./mobil og mail), så vi kan komme i kontakt med dig i forbindelse med løsningen af sagen. E-mail support er ikke til kritiske henvendelser. Ved kritiske henvendelser, skal Kunden henvende sig på vores support tlf. for at det kan blive behandlet som kritisk.

§ 1.3 Håndtering af komplekse forespørgsler

For spørgsmål af mere teknisk eller kompliceret karakter, der kræver dybere undersøgelse af f.eks. integrationer, databaser eller samspil med hardware, kan vores supportteam inddrage andre interne teams. Dette sikrer, at vi kan løse selv de mest komplekse problemer effektivt. Hos Amero er vores supportteam dedikeret til at yde hurtig og kompetent assistance, og vi står klar til at hjælpe dig med dine spørgsmål og udfordringer.

§ 1.4 Support uden for normal åbningstid

Uden for normal åbningstid kan du få support døgnet rundt, året rundt via vores vagttelefon, jf. § 1.5. Vi har altid både en forvagt og en bagvagt på vagt samtidig for at sikre, at du får den nødvendige hjælp, når der opstår en kritisk situation.

§ 1.5 Vagttelefon

Vagttelefonen er forbeholdt kritiske nedbrud, jf. § 1.6, uden for normal åbningstid.

For at komme i kontakt med vagttelefonen, ringes der på hovednummeret +45 77 34 34 80, herefter tages "5" for at blive viderestillet til en vagtmedarbejder.

Aktivering af vagten kan ske uden for normal åbningstid, som er mandag til fredag (kl. 9-16), foruden helligdage og andre normale lukkedage.

Aktivering af vagten koster et gebyr, dette gebyr inkluderer de første 15 min. support. Herefter faktureres pr. påbegyndt 15 min. Fakturering vil ske jf. den til enhver tid gældende prisliste.

Vagttelefonen fungerer som en livline, hvis du som Kunde oplever et kritisk problem, som ikke kan vente til normal åbningstid. Ameros vagt forsøger så vidt muligt at afhjælpe det opståede problem eller at finde en workaround. Hvis problemet løses med en workaround, bliver sagen forsøgt løst af Amero inden for den nærmeste åbningstid.

Ameros vagt er ikke bemandet af udviklere, hvorfor aktivering af andre medarbejdere fra Amero end vagtmedarbejderen, vil blive faktureret på medgået tid jf. den til enhver tid gældende prisliste.

§ 1.6 Klassificering

Ved modtagelse af en fejlmeddelelse fra Kunden, vil Amero bekræfte modtagelsen. Alle henvendelser til supporten registreres i et supportsystem, hvilket sikrer, at vi kan referere til tidligere kommunikation og løse problemer effektivt. Alle henvendelser klassificeres herefter.

§ 1.6.1 Klassificerings-niveauer

Niveau 1 - Kritisk:

Systemet/service er ikke tilgængelig. Større funktionalitet er ikke tilgængelig eller fungerer ikke korrekt uden mulighed for en midlertidig løsning. Eksempler er salg af billetter/varer eller modtagelse af betaling ikke muligt.

Niveau 2 - Høj:

Funktionalitet er ikke tilgængelig eller fungerer ikke korrekt, men en midlertidig løsning er mulig. F.eks. manglende konfiguration af systemet.

Niveau 3 - Normal:

Problemer med brugervenlighed, der gør tjenesten vanskeligere at bruge, men ikke forhindrer brugen af systemet/service samt kosmetiske fejl eller fejl, der kun i begrænset omfang påvirker brugen af systemet/service.

4. Niveau 4 - Lav:

Spørgsmål/ønsker til brugen af tjenesten/systemet/funktionalitet m.m.

§ 2. Service

§ 2.1 Udvikling

Amero forbedrer og udvikler løbende tjenesten, interne processer og rutiner, hvilket løbende vil gøre det muligt at tilbyde bedre funktionalitet og løsning.

Laves der interne forbedringer og udvikling af interne processer, skal dette automatisk implementeres og vil gøre sig gældende i disse betingelser, til fordel for Kunden.

§ 2.2 Tilgængelighed

Amero skal sikre at tjenesten er tilgængelig for Kunden i videst muligt omfang i kontraktens løbetid, kun afbrudt af planlagt eller kritisk vedligeholdelse.

Planlagt vedligeholdelse skal i alle tilfælde ske med mindst mulig ulempe for Kunden, og dette forsøges derfor så vidt muligt planlagt løbet af tidsrummet 22.00-08.00 CET, hvis det påvirker tjenesten negativt.

Amero er alene berettiget til midlertidigt at standse driften af tjenesten i Kundens åbningstid, for at udføre kritisk vedligeholdelse eller sikkerhedsvedligeholdelse, der ikke kan udsættes til efter åbningstidens ophør (9:00 - 16:00 CET).

§ 2.3 Systemkrav

Tjenesten kræver højhastigheds-internetadgang.

I det omfang Amero leverer Hardware, er Amero forpligtet til at sikre at tjenesten kan afvikles på det leverede på en tilfredsstillende måde for slutbrugeren.

Tjenesten kræver brug af moderne, opdaterede browsere.

§ 2.4 Sikkerhed

Amero vil løbende virusscanne de servere, der anvendes til at drive tjenesten, og i tilfælde af virusangreb vil Amero straks træffe de nødvendige foranstaltninger for at forsøge at begrænse skaden og påbegynde fejlkorrektion, hvilket kan omfatte gendannelse af backup fra et tidligere backup-punkt.

Amero vil hurtigst muligt søge at finde og isolere kilden til virusangrebet og justere sikkerhedsrutinerne for at forhindre yderligere skader. Der er ligeledes etableret kontroller for administrativ adgang til backendsystemerne, til forhindring af angreb "indefra", samt rutiner for reetablering af servicen i tilfælde af angreb.

I det omfang Amero leverer hardware med tilhørende software, fx men ikke begrænset til kasse-pc'er, sørger Amero for løbende at have det nødvendige cyber-sikkerheds setup.

§ 3. Garanti og reparation

§ 3.1 Hardwaregaranti

§ 3.1.1 Standard Garanti

Amero tilbyder som standard minimum 12 måneders garanti på leveret hardware, medmindre andet er aftalt. Der kan tilkøbes udvidet garanti på leveret hardware (f.eks. tilkøb til 3 års garanti på kasse-pc). Er der tilkøbt udvidet garanti, vil det fremgå af fakturaen .

Vi kan altid oplyse dig om garantien på din hardware, hvis du henvender dig til Amero med varenavn og serienummer.

§ 3.1.2 Garantiperiode

Garantiperioden regnes fra det tidspunkt den pågældende hardware er leveret hos Amero, uanset om der er tale om standard- eller udvidet garanti.

§ 3.1.3 Sliddele

For printere er sliddele, mekaniske dele og printhoveder samt forbrugsstoffer ikke en del af garantiforpligtelsen.

§ 3.1.4 Fejlmelding

I tilfælde af nedbrud som følge af fejl på hardware skal Kunden kontakte Amero direkte, hvorefter Amero forestår ombytning eller rekvirerer reparation fra en Amero kvalificeret reparatør efter Ameros valg.

Ombytning eller reparation skal i videst muligt omfang ske uden ulempe for Kunden og igangsættes hurtigst muligt.

Reparationstiden vil normalt være ca. 1 uge. I enkelte tilfælde kan reparationstiden være længere.

§ 3.1.5 Verifikation

Defekt hardware skal først bekræftes som værende defekt af en Amero-teknisk supportkonsulent, før garantien kan gøres gældende.

§ 3.1.6 Omkostninger

Reparationer, som er omfattet af en garanti, sker uden reparationsomkostninger. Bemærk, at selvom der er garanti på din hardware, kan der være omkostninger forbundet med installation eller geninstallation af ny hardware. Du vil i så fald modtage et tilbud i henhold til den konkrete retur-sag.

§ 3.1.7 Defekt Hardware

Inden defekt hardware sendes til Amero i forbindelse med reparation, skal kunden selv at sørge for backup af vigtige informationer, mails, dokumenter, billeder etc. fra den defekte hardware, inden den bliver sendt til reparation. Under reparation af hardware risikerer alle data på det defekte hardware at blive slettet (eksempelvis ved virusangreb, udskiftning af harddisk mm.).

Amero foretager ikke geninstallation af 3. parts software og andet programmel, som Kunden selv har installeret (eks. bankprogrammer, mail mm.).

Backup af data, som foretages af Amero samt genindlæsning på nyt hardware, vil blive faktureret, jf. den til enhver tid gældende prisliste. I tilfælde af udskiftning af harddisk, vil data der ligger lokalt på harddisken, ikke længere være tilgængelig (eks. kopiboner, parkerede salg, ordre og tilbud mm.). Nogle af disse data vil dog være synkroniseret og ligge online i FlexPOS Backoffice.

§ 3.1.8 Forsendelse

Den defekte enhed skal sendes til Amero for egen regning. Hvis enheden er dækket af garantien, vil reparationen blive udført omkostningsfrit.

Fragtomkostninger i forbindelse med returnering af den reparerede enhed påhviler Kunden.

§ 3.1.9 Udstyr til udlån

Amero kan tilbyde erstatningsudstyr mod et gebyr for installation og fragt.

Kunden monterer det selv på samme måde som det defekte udstyr, evt. med online hjælp fra supporten. Hvis det kræver at sende en tekniker ud for at foretage ombytningen, vil dette blive faktureret jf. den til enhver tid gældende prisliste.

§ 3.1.10 Endt reparation og låneudstyr retur

Når det defekte udstyr er blevet repareret og sendt retur til Kunden, skal udlånsudstyr returneres til Amero for Kundens egen regning.

Amero påregner et udlånsgebyr, som faktureres ved udlåns start. Skulle udlånsudstyret blive defekt ved almindeligt brug i udlåns perioden, så vil Amero fremsende nyt udstyr til udlån vederlagsfrit. Udlånsgebyret faktureres uanset, om det defekte udstyr er omfattet af garantien eller ej.

Det udlånte udstyr skal sendes retur. Har Amero ikke modtaget det udlånte udstyr indenfor 10 dage regnet fra den dag, som Kunden har modtaget sit eget udstyr retur, vil låneudstyr blive faktureret til gældende salgspris.

§ 4 Support og reparation af betalingsterminal

§ 4.1 Supportaftale for betalingsterminaler (Obligatorisk for integrationsterminaler)

Amero tilbyder en separat serviceaftale, som udover almen telefonsupport også indeholder mulighed for en ombytningsterminal ved nedbrud på nedenstående vilkår.

Supportaftalen giver dig gratis adgang til telefonsupport (på tlf. 77 34 34 80) alle hverdage fra 9-16 (undtagen 24/12 og 31/12 samt helligdage), som kan løse de fleste udfordringer hurtigt og effektivt, ved behov for fejlretning i forbindelse med fejl på betalingsterminal.

Supportaftalen inkluderer bl.a., hjælp til udskiftning af TID, fejlsøgning, hjælp til genstart, kommunikationsproblemer og skift af IP-adresse. Supportaftalen inkluderer ikke nyt TID, ændring af forretningsnummer, opdatering af TID, DCC & Surcharge ydelser.

§ 4.2 Fremgangsmåde

Konstateres der en hardware eller softwarefejl, der ikke kan løses telefonisk, sender vi en ombytningsterminal som beskrevet i det følgende.

Den defekte betalingsterminal pakkes efterfølgende ned i samme kasse, som du modtager ombytningsterminalen i og sender retur med vedlagt returlabel. Vi reparerer den defekte terminal og sætter den på vores ombytningslager.

Hvis Ameros tekniker inden kl. 14 på en hverdag konstaterer, at fejlen ikke kan løses, klargøres og sendes ombytningsterminalen samme dag, så Kunden har terminalen den første hverdag herefter. Konstateres fejlen efter kl. 14, vil ombytningsterminalen først blive sendt næste hverdag.

Vi leverer som udgangspunkt med DSV eller GLS og leverer i overensstemmelse med deres leveringsbestemmelser. Amero kan ikke drages til ansvar for forsinkelser, der er forårsaget af en leverandør.

§ 4.3 Indenfor og udenfor garantiperioden

Hvis betalingsterminalen bliver defekt indenfor 12 mdr. fra købsdatoen, fremsender Amero en fabriksny erstatningsterminal uden beregning. Amero reparerer den gamle, og du får ingen regning herfor (medmindre skaden er selvforskyldt, skyldes hærværk eller væskeskade, fejlhåndtering af kabler mm.). Garantien på den nye erstatningsterminal løber som minimum 12 måneder fra modtagelsen heraf, eller i overensstemmelse med tilkøbt garanti.

Ved defekt på kortterminal efter udløbet af garantiperioden, tilbyder Amero en ombytningsterminal til en reduceret pris, mod at Kunden overdrager den defekte kortterminal til Amero.

Vælger Kunden at gøre brug af tilbuddet om at modtage en "refurbished" ombytningsterminal, tilbyder Amero 6 måneders garanti på ombytningsterminalen fra levering til Kunden.

Kunden informerer Amero om at de ønsker en ombytningsterminal. Kunden returnerer kortterminalen med fragtmand til Ameros adresse. Den defekte terminal skal returneres til Amero inden for 10 dage efter modtaget ombytningsterminal er modtaget hos Kunden. Er terminalen ikke returneret inden for den denne frist, forbeholder Amero sig retten til at fakturere det fulde beløb og den tilbudte, reducerede pris frafalder herefter.

§ 5. Hvad er ikke inkluderet i support eller omfattet af garanti?

Support og/eller garantibestemmelser omfatter ikke forhold, der kan tilskrives nedenstående således at reparation, udskiftning, udbedring af

fejl eller forøget service mv. relateret hertil vil blive faktureret Kunden efter medgået tid jf. den til enhver tid gældende prisliste.

- Kodning, upload, import og eksport af data, opsætning eller installation på dine vegne er ikke omfattet af supporten.
- Udbedring af følgeskader, herunder opdatering eller rekonstruktion af programmer eller kartoteker, data, som måtte være beskadiget, tabt eller ændret.
- Ved fejl i data forårsaget af misligholdelse af aftale eller forkert brug.
- Problemer/fejl i specialtilretninger kan fejlmeldes til supporten, men de løses ikke af supporten, men derimod af en konsulent/udvikler efterfølgende.
- Support på andre it-produkter, integrationer, kundens egen hardware, andet software, internet problemer, firewalls, 3. parts software m.v. vil blive faktureret.
 - Herunder f.eks. fejlmelding til andre af kundens leverandører (herunder Internetforbindelse).
 - Herunder hører også Windows installation, Windows update, og andre udefrakommende faktorer.
- Fejlretning på defekt eller beskadiget hardware, der skyldes hændelige begivenheder, herunder men ikke begrænset til skader og fejl grundet tab af udstyr, væske spildt på udstyret, indgreb i terminalen, hærværk, vandskade, brand, kortslutning / lynnedslag, induceret overspænding og uregelmæssigheder i elektricitetsforsyningen.
- Fejlretning på defekt eller beskadiget hardware forårsaget af kundens fysiske miljø, herunder men ikke begrænset til skader og fejl grundet statisk elektricitet, magneter, kundens el-installation, ventilation eller belysning.
- Modifikationer, ændringer eller tilføjelser eller arbejde i øvrigt, der ikke er udført af Amero.
- Tilpasninger/ændringer af opsætning efter endt installation, herunder f.eks. tekst på bonner/labels, ændringer af ERP-opsætning, ændringer/tilpasninger i opsætningen af systemet mm.

§ 6. Specialaftale tilpasset til dine behov (indhent tilbud)

Kontakt Amero, hvis du ønsker et tilbud på en specialtilpasset aftale omfattende: support-, service-, vedligeholdelses- og/eller overvågningsaftaler på en kunde-installation, på bestemte produkter eller generelt.