

Support & service betingelser

Dette dokument beskriver de gældende regler og retningslinjer omkring Amero's support & hotline samt garanti, reparation, service og evt. udviklingsarbejde. Dokumentet beskriver altså, hvad de forskellige typer aftale indeholder, og hvad der derfor kan forventes at blive takseret som konsulentarbejde. Det giver dermed dig som kunde en klar beskrivelse af, hvad du kan forvente hos Amero.

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

Kassesupport & Hotline (tlf: 77 34 34 80)

Den månedlige FlexPOS licens sælges som udgangspunkt inkl. support, hvilket beskrives her.

Vores kassesupport & hotline har til formål at afhjælpe akutte problemer ved kassen, som medfører, at kundeekspedition ikke kan gennemføres. Supporten ydes baseret på hjælp til selvhjælp således, at du som bruger kan lære af det og tilegne dig en viden, som du senere også vil være i stand til at hjælpe andre brugere med.

Hvilken software dækker support/hotline

FlexPOS (selve kassen) samt FlexSystem (administration) er omfattet af support.

Der kan tegnes udvidet support på dankortterminaler, integrationer, e-conomic integration, kundeklub, hardware mv.

Har kunden selv installeret programmet, værktøjer eller andre stykker software som konflikter forbeholder Amero sig retten til at afhjælpe fejlen ved afinstallation af dette. Dette foregår på medgået tid.

Hvilken hardware dækker support

Hardware købt gennem Amero er omfattet af support. Vores supportere kan konstatere, registrere og indmelde fejl på hardware, men ikke nødvendigvis fejlrette eller løse fejlen.

Ved konstatering af defekt hardware henvises til regler omkring garanti og service.

Support på hardware leveret af 3. part eller kunden selv, vil blive faktureret på medgået tid.

Hvad kan du som bruger forvente i support?

- At supporten er baseret på hjælp til selvhjælp
- At der svares hurtigt på kendte spørgsmål
- At der kan være et behov for dialog omkring emnet med efterfølgende konsulentbistand
- At der kan være længere svartider i travle perioder
- Alle henvendelser logges i vore supportsystem så vi til enhver tid kan henvise til den konkrete sag.

Hvornår dækker supporten (normal tid)?

Vores supportere sidder klar ved telefonerne alle hverdage fra 9-17, hvor du har adgang til hotline/support.

Support udenfor normal tid?

Ringer du uden for ovenstående tidsrum, har du mulighed for at blive viderestillet til vagttelefonen. Denne er forbeholdt kritiske nedbrud, og support kan blive faktureret efter gældende priser og takster. Et kritisk nedbrud defineres som et nedbrud, der medfører, at man ikke kan gennemføre et salg i butikken.

Eksempel på kritisk nedbrud:

- Betalingsterminalen virker ikke, der kan ikke gennemføres en transaktion.

- Kassessystemet slukker, går ud, fryser eller lignende

Før du taster dig videre til vagttelefonen anbefaler vi altid, at du genstarter dit kassesystem og evt. din dankortterminal, hvis denne er en del af problemet og ser, hvorvidt det løser fejlen.

Support, spørgsmål eller forespørgsler på skrift

Ikke kritiske supportspørgsmål, forespørgsler og ønsker vedrørende dit kassesystem eller din opsætning kan sendes til Amero på mail: Send en mail til info@amero.dk

Husk altid at lave en fyldestgørende beskrivelse og skrive dine kontaktoplysninger, så vi kan komme i kontakt med dig i forbindelse med løsningen af sagen.

FlexPOS / FlexSystem support

Support omhandler alle de enkle spørgsmål, som er til at svare på i telefonen eller på mail, inden for kort tid samt andre spørgsmål i forbindelse med kundens løsning. Support-spørgsmål forsøges besvaret med det samme.

Der kan være spørgsmål af mere teknisk karakter, der kan kræve en dybere undersøgelse af database, løsning eller hardware. Denne type supportssager, kan man ikke forvente, vil blive besvaret straks i telefonen. De vil blive besvaret så snart, at der er fundet en løsning på problemet.

Tekniske problemer

Opgaver inden for denne kategori kan være meget komplicerede at løse, hvilket betyder, at der oftest præsenteres en work-around, indtil der er kodet en rettelser og frigivet en ny version.

Hvis fejlen ikke har indflydelse på kundens mulighed for at drive sin forretning, vil det normalt ske sammen med en hovedrelease. Har det indflydelse på den daglige drift, vil der laves en midlertidig løsning (patch) til den berørte kasse/butik så hurtigt, det lader sig gøre. Denne patch vil fungere, indtil der releases en ny version af FlexPOS og FlexSystemet.

Hvad er ikke inkluderet i support?

Kodning, upload, import og eksport af data, opsætning eller installation på dine vegne er ikke omfattet af supporten. Ved fejl i data forårsaget af misligholdelse af aftale eller forkert brug, forbeholder Amero sig ret til at fakturere for timeforbrug i forbindelse med rettelser af data.

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 m.v. vil blive faktureret jf. timeforbrug. Herunder hører også Windows installation, Windows update, og andre udefrakommende faktorer.

Bemærk at opgaver, der ligger udenfor support definitionen, kan blive faktureret.

Håndtering af supportsager

Alle supportsager logges af Amero med et sagsnummer. Det betyder, at Amero kan finde tilbage til ældre sager og se, hvornår og hvilke supportsager din eller dine butikker har haft, samt hvad der er gjort for at løse dem. Dette bruges aktivt til at forebygge og forbedre vores overordnede support samt din specifikke løsning.

Garanti, reparation og service Opdateringsaftale (obligatorisk, inkluderet i FlexPOS licensen)

Din obligatoriske FlexPOS licens medfører, at du som kunde automatisk vil modtage FlexPOS opdateringer løbende. Opdateringer kan indeholde alt fra rettelser af fejl og uhensigtsmæssigheder eller redigeret brugsflow, til opdateringer af det grafiske look eller nye funktioner og muligheder til dit kassesystem. Ved at sikre dig automatiske opdateringer, sikrer vi dig den bedst mulige drift af systemet, da du altid har den nyeste version. Disse opdateringer installeres automatisk, når kassen lukker ned og vil ikke medføre dig ekstra omkostninger i forbindelse med installationen. Systemet udvikles og tilpasses derfor løbende.

Windows operativsystem licensen som medfølger på kasseterminal ved køb er ikke omfattet af ovenstående opdatering aftale. Ved behov for Windows opgradering fremsendes særskilt tilbud til kunden.

Standard hardware garanti og reparation

Defekt hardware håndteres forskelligt på baggrund af produktet og dets garanti. Reparationen sker uden reparationsomkostninger indenfor garantiperioden, hvilken som udgangspunkt er 12 måneder for alt hardware med mindre andet er aftalt. Vær dog opmærksom på at enkelte produkter har en længere garanti (op til 36 måneder). Udvidet garantiperioder kan desuden være tilkøbt for udvalgt hardware (f.eks. tilkøb til 3 års garanti på kassepc i stedet for 12 måneder).

Defekt hardware skal konstateres defekt af en teknisk support konsulent. Den defekte enhed sendes for egen regning til Amero, som reparerer din hardware omkostningsfrit, hvis enheden er dækket af garantien. Vi kan oplyse dig om garantien på din hardware, hvis du giver/sender os varenavn og serienummer. Reparationstiden vil normalt vare ca. 1 uge. Fragtomkostninger forbundet med at sende den reparerede vare retur til kunden påhviler kunden.

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.

Følgende produkter med udvidet standardgaranti

- Metapace L-22D Labelprinter (20 måneder)
- Metapace S-61 Håndscanner (24 måneder)
- Metapace T-3 Bonprinter (36 måneder)

For ovenstående printere er slid-dele, mekaniske dele og printhoveder samt forbrugstoffer ikke en del af garanti forpligtelsen.

Support og reparation af dankortterminal

Amero dankort supportaftale (Obligatorisk for integrationsterminaler, prisen findes i prislisten)

Med vores Amero dankort supportaftale får du en **support & serviceaftale inkl. ombytningsaftale til din betalingsterminal**.

Vi ved, at det koster vores kunder penge, når deres dankortterminaler går ned. Derfor har vi lavet en serviceaftale, som udover almen telefonsupport også indeholder mulighed for en ombytningsterminal ved nedbrud. Det handler om at gøre butikken i stand til at modtage betalinger hurtigst muligt, så det ikke koster kunder & omsætning. Supportaftalen giver dig gratis adgang til telefonsupport (på tlf. 77 34 34 80) alle hverdage fra 9-17, som kan løse de fleste udfordringer hurtigt og effektivt, ved behov for fejlretning i forbindelse med dankortterminal fejl.

Dette dækker bla, hjælp til udskiftning af PSAM, fejlsøgning, hjælp til gentart, kommunikationsproblemer og skift af IP-adresse.

- Men inkluderer bla. ikke, ny PSAM, ændring af forretningsnummer, opdatering af TID, DCC & Surcharge ydelser.

Såfremt vi konstaterer en hardware eller softwarefejl, der ikke kan løses telefonisk, sender vi en ombytningsterminal. Din defekte

betalingsterminal pakker du efterfølgende ned i samme kasse, som du modtager ombytningsterminalen i og sender den retur med vores returlabel. Vi reparerer den defekte terminal og sætter den på vores ombytningslager. Hvis dankortterminalen bliver defekt indenfor et år fra købsdatoen, fremsender Amero en erstatningsterminal uden beregning. Amero står desuden for reparationen af den gamle, og du får ingen regning herfor (medmindre skaden er selvforskyldt, skyldes hærværk eller væskeskade). Ved defekter på dankortterminalen efter 1 år fra købsdatoen ombyttes dankortterminal med en erstatningsterminal mod et gebyr, som er producenten af dankortterminalens typiske takst for reparation af dankortterminaler plus fragt. Der ydes 6 måneders garanti på en erstatningsterminal.

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

Vi leverer som udgangspunkt med TNT, PostDanmark eller GLS og underligges deres leveringsbestemmelser.

Specialaftale tilpasset til dine behov (indhent tilbud)

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

Udlånsudstyr og reparationsbetingelser

Hvis du skulle være så uheldig, at din touch computer eller øvrig hardware går i stykker, kan Amero tilbyde dig at låne erstatningsudstyr mod et gebyr for installation og fragt. Vi tilbyder denne service for at sikre, at butikssystemet kan benyttes på normal vis uanset, om der er udstyr til reparation.

Du ringer til supporten og får fejlsøgt udstyret. Hvis en supporter konstaterer, at udstyret er defekt, kan Amero sende udlånsudstyr direkte til butikken. Der kan forekomme enkelte variationer i modelnr., størrelse, farve eller andet i det tilsendte udstyr og ældre udstyr kan være udgået. Specialudstyr kan have længere leveringstid, ligesom noget hardware kan kræve installationstid, inden det kan sendes til kunden.

Vi sender som udgangspunkt udlånsudstyr med vores fragtfirma.

Kunden monterer det selv på samme måde som det defekte udstyr evt. med hjælp fra supporten. Hvis det kræver at sende en tekniker ud for at foretage ombytningen, vil dette blive faktureret.

Defekt udstyr sendes ifølge aftale med supporten enten samme dag som fejlmeldingen eller efter, at udlånsudstyr er sat til og testet. For at sikre dig den hurtigst mulige håndtering af defekte udstyr, skal udstyret sendes sammen med en fejlbeskrivelse samt et RMA nummer, som oplyses af supporten.

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

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

Husk at sende låneudstyr retur. Såfremt vi ikke har modtaget det udlånte udstyr inden for 10 dage regnet fra den dag, som butikken har modtaget sit eget udstyr retur, vil låneudstyr blive faktureret til gældende salgspris.

Udstyr som ikke reparerer:

- Almindelige skærme som er uden for garanti og skærme, som ikke er touchskærme.
- Strømforsyningerne til printere, dankortterminaler, skærme, bærbare og stationære computere.
- Bonprintere og labelprintere, som er mere end 3 år gamle alt efter hvor meget det er skønnet at printeren er brugt.
- Pc'er som er mere end 3 år gamle (reparerer kun på opfordring af kunde, hvis det kan betale sig).
- Stregkodescannere som er mere end 3 år gamle.

Der tages forbehold for udsolgte eller udgåede modeller fra leverandører. Der kan være visse erstatningsvarer som har været brugt som demo eller lettere brugte.

Reparation af All-In-One-AIO (hvor touchskærm og computer er i samme fysiske enhed)

Ved nedbrud på AIO inden for 12 måneder fra købsdatoen, fremsender Amero en låne AIO uden beregning (medmindre skaden er selvforskyldt, uretmæssig brug, skyldes hærværk eller væskekade). Nedbrud på touchskærme efter 12 måneder fra købsdatoen medfører, at skærmen ombyttes med en erstatningsskærm mod et gebyr, som er producentens typiske takst for reparation af touchskærme. Dette gøres for at sikre en hurtig sagsbehandling og spare butikken for omkostninger ved forsendelse etc.

I nogle tilfælde kan man flytte harddisken fra den ene All-in-one touchcomputer til den anden, hvis det er touchfunktionen, som er defekt for at opnå mindst muligt nede-tid.

Der ydes 6 måneders garanti på en erstatnings touchskærm.

Reparation af touchskærme (2 delte systemer- hvor computer og skærm er adskilt)

Ved nedbrud på touchskærme inden for 12 måneder fra købsdatoen, fremsender Amero en låne skærm uden beregning (medmindre skaden er selvforskyldt, skyldes hærværk eller væskekade). Nedbrud på touchskærme efter 12 måneder fra købsdatoen medfører, at skærmen ombyttes med en erstatningsskærm mod et gebyr, som er producentens typiske takst for reparation af touchskærme. Dette gøres for at sikre en hurtig sagsbehandling og spare butikken for omkostninger ved forsendelse etc.

I nogle tilfælde kan man flytte harddisken fra den ene All-in-one touchcomputer til den anden, hvis det er touchfunktionen, som er defekt for at opnå mindst muligt nede-tid.

Der ydes 6 måneders garanti på en erstatnings touchskærm.

Vigtigt omkring defekte pc'ere

Husk selv at sørge for backup af vigtige informationer, mails, dokumenter, billeder etc. på din computer og kassepc, inden den bliver sendt til reparation. Under reparationer af pc'er risikerer alle data på en defekt computer at blive slettet (eksempelvis ved virusangreb, udskiftning af harddisk mm). Amero fortager ikke geninstallation af mail, bankprogrammer og andre produkter, som kunden selv har installeret. Backup af data, som foretages af Amero samt genindlæsning på ny computer, faktureres efter gældende timepriser.

I nogle tilfælde kan vi med fordel bytte om på harddisken på din maskine og en ny maskine/erstatningsmaskine. Hvis vi er nødt til at skifte harddisken eller hele maskinen, vil det medføre, at funktionen kopibon ikke kan genprinte de gamle boner. Alle boner, som er synkroniseret op i FlexSystemet, findes dog stadig online. Parkerede salg, ordrer og tilbud ligger ligeledes lokalt på harddisken.

Undtagelser omkring reparationer & support

Amero er ikke ansvarlig for, og supporten omfatter derfor ikke følgende (medmindre andet er aftalt skriftligt):

- Sikkerhedskopiering af programmer eller data m.m., for servicearbejdet påbegyndes.
- Udbedring af følgeskader, herunder opdatering eller rekonstruktion af programmer eller kartoteker, data, som måtte være beskadiget, tabt eller ændret.
- Udskiftning af forbrugsmaterialer. (printhoveder, farvebånd, slitage-dele)
- Fejlmelding til andre af kundens leverandører. (herunder Internetforbindelse)
- Fejlretning, der skyldes, at andre end Amero eller en af Ameros skriftligt godkendte underleverandører har serviceret eller foretaget indgreb i udstyret leveret fra Amero.
- Fejlretning, der skyldes fejl og forsømmelser fra Kundens side, såsom fejlbetjening, unormal brug eller tilsidesættelse af krav til driftsmiljø.
- Fejlretning på defekt eller beskadiget hardware, der skyldes hændelige begivenheder, såsom 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 (eksempelvis men ikke begrænset til skader og fejl grundet statisk elektricitet, magneter, kundens el-installation eller belysning.)
- Fejl eller følgefejl forårsaget af forkert eller u hensigtsmæssig brug af udstyr og funktioner (eksempelvis defekt touch grundet klistermærker på skærmen, defekt hardware grundet magnetforstyrrelser, fejldata i e-conomic på grund af forkert brug af FlexPOS-funktioner)
- Fejlretning på udstyr og software, som ikke er omfattet af den gældende supportaftale, eller fejl, som sådant udstyr eller programmet måtte forårsage på det af aftalen omfattede hardware og software.
- Fejlretning og support på kundens hardware uden for den aftalte serviceperiode.
- Fejl på kabler, telefonledninger, strømforsyninger, internetforbindelse og lign. på kundens adresse.
- Eksterne modemmer, strømforsyninger og opladelige batterier på mobile enheder, trådløse tastaturer og mus.

Fejlretning, support og service vedrørende ovenstående punkter faktureres efter gældende priser.