

Tjenesteavtale

Merchant PosPay

(02.11.2017)

1. Formål

1.1

PosPay-betalingsystemet er ment for elektroniske betalingsløsninger, å tilpasse og strømlinjeforma behandling av betalinger for kunder som selger varer, tjenester og/eller innhold på internett og i andre elektroniske miljøer og/eller driver handel i butikker. PayEx utviklet PosPay-betalingsystemet for behandling av forskjellige typer betalingskort på det nordiske markedet. PosPay-betalingsystemet utgjør en del av PayEx-infrastrukturen. Drift og vedlikehold av PosPay-betalingsystemet utføres av PayEx i samsvar med betingelsene som legges frem i Vedlegg 2, SLA.

1.2

Kunden installerer PosPay-betalingsløsningen for debet- og kredittbetalingsmetoder på alle Kundens salgspunkter i markedet som er relevant for Kunden.

1.3

Denne tjenesteavtalen krever at:

Kunden har inngått en avtale med en innløser om innløsning av de relevante betalingsmetodene, og at avtalen er gyldig i hele den perioden som tjenesteavtalen omfatter.

For å unngå misforståelser skal verken innløser, behandlere eller kommunikasjonsleverandører, f.eks. internettleverandører, anses som underleverandører til PayEx, hvis ikke noe annet er spesifisert.

2. Definisjoner

Termene som brukes i tjenesteavtalen, skal ha betydningen som legges frem i rammeavtalen, hvis ikke noe annet angis i tjenesteavtalen. Eventuelle referanser til en lov eller lovfestede forskrifter i tjenesteavtalen skal anses å inkludere referanse til alle fremtidige endringer i nevnte lover eller forskrifter.

"Tilbehør" – stativer, batterier, kabler osv. som på en eller annen måte er knyttet/koblet til Hardware.

"Innløser" – en bank eller annen tredjepart som Kunden inngår en avtale med for innløsning av korttransaksjoner.

"Dokument" – håndbøker, brukerdokumentasjon og annet materiale i forbindelse med (i) betalingsprogram og (ii) PosPay Client inkludert dokumentasjonen som PayEx leverer for å muliggjøre kommunikasjon med PayEx og, ved behov, relevante tredjeparter.

"ECR" - Electronic Cash Register eller Point of Sale-system, et program som er nødvendig for å beregne beløpet som skyldes av en sluttkunde, og lagerstyring ved salgspunktet.

"Sluttkunde" – Kundens kunde som avslutter en avtale ved salgspunktet.

"Hardware" – betalingsterminaler som dekkes av tjenesteavtalen.

"Part/partner" – Kunden og PayEx.

"PosPay Client" – programvarekomponent som leveres av PayEx og, ved behov, implementeres i Kundens ECR-system, enten det er installert på en lokal PC, sentral server eller en mobilenhet (iOS, Android eller Windows).

"PosPay Interface" – et programmeringsgrensesnitt (API) som leveres av PayEx, og der det er behov, implementeres av Kunden eller deres innleide tredjepart, som gir Kunden tilgang til PosPay Server fra PayEx.

"PosPay Server" – PosPay Server (unntatt produktet og PosPay Client) hvor behandlingen av transaksjonene som beskrives i denne tjenesteavtalen, blir gjort tilgjengelig. PosPay Server er sertifisert i samsvar med PCI DSS.

"Produkt" – Hardware og betalingsprogrammet, enten separat eller sammen, inkludert valgfritt tilbehør og/eller funksjoner som definert i bestillingsskjemaet. Bruk av enten frittstående, mobilt, stasjonært eller automatisk produkt defineres i bestillingsskjemaet.

"Utrulling" – etter en godkjent aksepttest og et pilotprosjekt installeres løsningen på alle salgspunkter i faktisk tjeneste.

"Salgspunkt" – fysisk butikk der Kunden tilbyr sluttkunden produkter og tjenester.

"Betalingsprogram" – Terminal-innebygd programvare i maskinlesbar objektkode (unntatt PosPay Client) som dekkes av produktet, og alle senere feilkorrigeringer og oppdateringer levert av PayEx i henhold til tjenesteavtalen.

"Payment Application Interface" – et programmeringsgrensesnitt (API) som leveres av PayEx, og der det er behov, implementeres av Kunden eller deres innleide tredjepart, som gir Kunden tilgang til PosPay Server fra PayEx.

"Service" – tilgang til PosPay Server, og/eller levering av PosPay Client, og/eller levering av produktet, og/eller behandling av transaksjoner som dekkes av tjenesteavtalen, og/eller PayEx-drift og -vedlikehold av PosPay-betalingsystemet.

"Tjenesteavtale" – denne avtalen og tilhørende vedlegg.

"Område" – avtalte markeder.

3. Dokumenter og prioritet

3.1

De følgende vedleggene er en del av denne tjenesteavtalen. Vedleggene har følgende prioriteringsrekkefølge:

Vedlegg 1	Ansvarsområder
Vedlegg 2	SLA
Vedlegg 3	Produktbeskrivelse
Vedlegg 4	Bestillingsskjema

PayEx har rett til å foreta nødvendige endringer på følgende dokumenter for å oppdatere med tilgjengelige produkter og tjenester.

- Vedlegg 3 Produktbeskrivelse
- Vedlegg 4 Bestillingsskjema

3.2

Hvis det skjer at denne Tjenesteavtalen og tjenesteavtalen for Reseller PosPay, inneholder motstridende betingelser, skal tjenesteavtalen for Reseller PosPay gjelde i første instans.

4. Avtalens omfang

PayEx skal levere tjenester i samsvar med denne avtalen.

Kunden har flere salgspunkter, som hvert leverer varer og tjenester. Kundens mål ved å inngå en Tjenesteavtale er å sikre en enhetlig teknisk infrastruktur for alle salgspunktene.

5. Produkter

Bestilling

Store bestillinger (kvantum angitt i Vedlegg 3 Produktbeskrivelse) for produkter skal være hos PayEx minst tju (20) uker før planlagt levering, mens vanlige bestillinger per næringsdrivende skal være hos PayEx tre (3) uker før planlagt levering (hvis ikke noe annet angis).

Levering

PayEx skal levere produkter til adressen som angis av Kunden (Vedlegg 4 Bestillingsskjema).

Produktet leveres DDP (Incoterms ICC 2010), men med unntak av at Kunden godtar alle kostnader for frakt.

Aktivering av kundedata

Aktivering av kundedata krever at Kunden sender inn et korrekt utfylt bestillingsskjema, Vedlegg 4 Bestillingsskjema.

6. Eiendomsrett uten forbehold

Hardware og/eller tilbehør forblir eiendommen til PayEx inntil det er betalt. Bruksretten overføres til Kunden ved levering. Hvis Kunden i stedet velger å leie Hardware og/eller tilbehør, forblir eiendomsretten for den relevante Hardware og/eller tilbehøret hos PayEx.

7. Garanti

7.1

PayEx garanterer at PayEx etter eget skjønn og i rimelig tid skal avgjøre å reparere, erstatte, kreditere eller refundere til Kunden prisen av en Hardware som anses å være ødelagt som et resultat av materialdefekter i utførelse eller materialer. Garantien krever at Kunden har informert PayEx om defekten umiddelbart fra leveringstidspunktet og innen garantiperioden på tolv (12) måneder etter levering. Denne garantien dekker ikke tilbehør (bortsett fra stativer) eller deler som ikke leveres av PayEx. Den dekker heller ikke feil eller defekter på grunn av omstendigheter som beskrives i avsnitt 15. I løpet av garantiperioden blir defekt Hardware reparert eller erstattet (defekte Hardware sendes til PayEx i samsvar med Vedlegg 2 SLA).

7.2

Hvis Kunden i stedet velger å leie Hardware, skal defekt Hardware repareres eller erstattes på de samme betingelsene som for kjøpt Hardware, uten begrensning av en garantiperiode.

7.3

Kunden skal på egen risiko og for egen kostnad levere Hardware til PayEx sine lokaler for reparasjon. PayEx skal betale kostnadene for retur av den reparerte Hardware til Kundens angitte adresse.

8. Kundens forpliktelser

PayEx' levering av tjenesten krever at Kunden oppfyller forpliktelsene sine i henhold til Tjenesteavtalen, inkludert, men ikke begrenset til:

- (a) å sikre at alle Kundens systemer som er integrert med PosPay-betalingsystem, oppfyller de gjeldende PCI SSC-kravene til enhver tid som beskrevet mer utførlig på https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/
- (b) strengt å følge prosedyrene som beskrives i PCI PA-DSS-implementeringsveiledningen (nåværende versjon tilgjengelig på <http://pim.payex.com/padss/>)
- (c) å inneha og vedlikeholde teknologien og programvaren som kreves for å muliggjøre at Kunden kan gjennomføre salg, og som er inkludert i det Kundens gjeldende ansvarsområde i henhold til Vedlegg 1 Ansvarsområder
- (d) å implementere nye versjoner av tjenester innen tretti (30) dager etter skriftlig melding fra PayEx, eller innen fristen som avtales av partene når som helst i samsvar med avsnitt 12 nedenfor
- (e) å sende skriftlig informasjon til PayEx om endringer i utvalget av innløserer, kortordninger eller andre tilgjengelige funksjoner innenfor rammeverket for denne

avtalen

(f) å inngå og opprettholde avtaler med relevante tredjeparter, f.eks. innløserer og kortutstedere

(g) å levere kundedata som kreves for aktivering av PosPay, i henhold til Vedlegg 4 Bestillingsskjema

(h) kontinuerlig å betale gebyrer til PayEx i samsvar med prislisen i rammeavtalen

(i) å godtgjøre PayEx hvis Kunden ikke oppfyller pliktene sine i henhold til Tjenesteavtalen når det gjelder direkte kostnader som en følge av dette

9. Tilgjengelighet og servicenivå

Tjenesten er tilgjengelig som beskrevet i Vedlegg 2 Tjenestenivåavtale

10. Installering

Kunden er ansvarlig for installering av tjenesten i samsvar med PayEx Documents.

11. Kommunikasjon og sikkerhet

Kunden er ansvarlig for å beskytte, uten begrensninger, systemene, nettverkene og passordene sine og relevante deler av dokumentasjonen og produktet og PosPay Client mot tilgang av uautoriserte personer i henhold til skriftlige anvisninger og/eller instruksjoner som leveres av Kunden via PayPal, PCI SSC eller innløserer. PayEx er ansvarlig for å sikre at den relevante delen av tjenesten oppfyller PCI SSCs krav til sikkerhet. Kunden garanterer at et tilstrekkelig nivå på sikkerheten opprettholdes i alle aktiviteter som gjennomføres. Kunden påtar seg også å informere PayEx umiddelbart hvis Kunden blir oppmerksom på at PCI SSC-kravene ikke innfris, og å informere PayEx om tiltak som iverksettes for å gjenopprette PCI DSS-sertifisert status. Data skal overføres i samsvar med PayEx-instruksjonene til enhver tid, og nye instruksjoner utstedes som angitt i avsnitt 12.

12. Merknader

Kommunikasjon mellom partene, bortsett fra saker som defineres i Vedlegg 2 Tjenestenivåavtale, skal sendes med vanlig post eller e-post til sales@payex.com. PayEx informerer Kundens 1. linje-støtteorganisasjon før de utfører endringer på PosPay-betalingsløsningen som kan tilskrives PayEx, før eventuelle slike endringer trer i kraft. Hvis det skulle komme endringer i PosPay-betalingsystemet som kreves av loven, offisielle bestemmelser, endringer i nasjonale eller internasjonale regelverk, endringer i tredjepartssystemer eller lignende omstendigheter, skal Kundens 1. linje-støtteorganisasjon informeres om dette umiddelbart, hvis en slik endring kan påvirke pågående produksjon og/eller funksjonalitet for tjenesten.

13. Varighet, avbrudd og effekt av avbrudd

13.1

Når det gjelder kjøp av Hardware og tilbehør, gjelder denne avtalen kontinuerlig fra tidspunktet da den signeres, med en gjensidig oppsigelsesperiode på seks (6) måneder fra mottak av skriftlig oppsigelse signert av en autorisert signatar.

13.2

Når det gjelder leie av Hardware og tilbehør, gjelder denne avtalen for en innledende periode på trettiseks (36) måneder fra signering ("Avtaleperioden"), og utvides deretter kontinuerlig med perioder på tolv (12) måneder av gangen, så sant varsel om avbrudd ikke har blitt gitt skriftlig i løpet av de siste seks (6) månedene før den gjeldende perioden utløper.

For leie av Hardware og tilbehør skal Kunden betale gebyr for minimum trettiseks (36) måneder fra Hardware og tilbehøret sendes fra PayEx sine lokaler ("Leieperioden"). Hvis Kunden bestiller ytterligere Hardware og tilbehør i løpet av Avtaleperioden og Avtaleperioden ikke forlenges, skal Kunden betale gebyr for den gjestående Leieperioden.

13.3

Når det gjelder avbrudd på denne avtalen, skal Kunden returnere Hardware og tilbehør som de har leid, innen fjorten (14) dager etter at avtalen opphører. Hvis Kunden ikke returnerer Hardware og tilbehør som de har leid, innen den angitte fristen, har PayEx rett til å fakturere Kunden i samsvar med prislisten i rammeavtalen. Kunden skal stå for utgiftene og risikoen knyttet til retur/levering av Hardware til PayEx sin angitte adresse.

14. Ansvarsbegrensninger

PayEx er ikke ansvarlig for avvik fra garantier eller feil eller defekter i tjenesten, inkludert, men ikke begrenset til, produktet, som et resultat av

- (i) Kundens bruk og betjening av PosPay-betalingsystemet i strid med avtalen
- (ii) at Kunden ikke har fulgt instruksjonene fra PayEx på noe tidspunkt, inkludert, men ikke begrenset til, oppdatering av produktet og/eller PosPay Client til rett tid
- (iii) feil bruk, reparasjoner, tilpasninger, utvidelser eller endringer som utføres av Kunden, en representant eller tredjepart uten at de har fått skriftlig tillatelse fra PayEx på forhånd
- (iv) installasjon i et inkompatibelt miljø
- (v) en ulykke, plutselig strømsvingning eller ekstreme elektromagnetiske felt
- (vi) lynnedslag, vannskader, brann, innbrudd
- (vii) forekomst av ett eller flere av forholdene som beskrives i de generelle vilkårene i rammeavtalen, punkt 12 Force majeure
- (viii) feil eller defekter som kan tilskrives Kunden/salgspunktet eller sluttkunden

15. Immaterielle rettigheter og erstatningsansvar

15.1

Hvis ikke noe annet er uttrykkelig angitt, tilhører alle immaterielle rettigheter, inkludert, men ikke begrenset til, alt utstyr, programvare, programmer, metoder og systemer som er laget av eller levert av PayEx innenfor rammene for denne avtalen, PayEx. Partene godtar at ingenting forhindrer PayEx fra å levere programvaren eller tjenestene inkludert i løsningen, til en tredjepart.

15.2

PayEx innvilger Kunden en ikke-overførbar, ikke-eksklusiv rett til å bruke tjenestene i løpet av avtalens varighet. Bruksretten er i kraft så lenge Kunden oppfyller plikten om å betale gebyr.

15.3

Eiendomsrett, opphavsrett, patentrettigheter eller andre immaterielle rettigheter til systemer og programmer formulert av en part eller tredjepart, og som har blitt levert av parten, er eiendommen til den nevnte parten. Eventuelle endringer i en parts immaterielle rettigheter innenfor rammene for denne avtalen, uavhengig av om de forekommer gjennom samarbeid mellom partene eller uavhengig av én part, forblir eiendommen til nevnte part.

15.4

Partene beholder ingen rettigheter til varemerker eller andre immaterielle eiendomsrettigheter fra den andre parten eller en tredjepart som et resultat av denne avtalen, bortsett fra hvis dette angis tydelig nedenfor.

15.5

Kunden har ikke rett til å foreta endringer eller modifikasjoner på betalingsprogrammet eller PosPay Client uten tillatelse fra PayEx. Hvert part er ansvarlig for å innhente de nødvendige rettighetene til systemene, programmene og annet materiale som leveres av parten fra en tredjepart som innehar slike rettigheter.

15.6

PayEx har plikt til, på egen bekostning, å forsvare og holde Kunden skadesløs når det gjelder tap og kostnader som påføres Kunden som et resultat av påstander om at tjenesten eller produktet krenker en utenforstående parts rettigheter, med forutsetning om at

- (a) Kunden gir PayEx informasjon om slike krav, (b) PayEx kan bestemme forsvarer mot en slik sak på egenhånd og gjennomføre forhandlinger om forlik eller ordning, og (c) Kunden gir PayEx informasjon og assistanse i rimelig grad.

Hvis det uten tvil viser seg at det har forekommet en overtredelse, skal PayEx så langt det er mulig, og etter eget skjønn, sikre at (i) de innhenter rettigheter for Kunden til å fortsette å bruke tjenesten eller produktet, eller (ii) de erstatter eller endrer den angjeldende tjenesten eller produktet slik at det ikke lenger er å anse som en overtredelse. Hvis det skulle skje at PayEx, til tross for deres beste innsats, ikke kan garantere Kunden retten til å bruke relevante tjenester eller produkter, eller til å erstatte eller endre dem, skal PayEx ha rett til skriftlig å avbryte den påvirkede partens lisens i henhold til denne avtalen, med en varselperiode på tretti (30) dager.

PayEx er ikke ansvarlig overfor Kunden for påstander om overtredelser basert på bruk av tjenestene eller produktene i kombinasjon med annet utstyr eller programvare som ikke er spesifisert eller anbefalt skriftlig av PayEx, hvis overtredelsen kunne ha vært unngått uten slik bruk

- (ii) endringer på én eller flere deler av tjenestene eller produktene utført av Kunden eller en annen tredjepart, hvis kravet kunne ha vært unngått uten slik endringer
- (iii) Kunden ikke installerer feilkorrigeringer eller oppdateringer i løpet av perioden som angis i avtalen, hvis kravet kunne vært unngått uten manglende installasjon
- (iv) bruk av tjenester eller produkter på en annen måte enn det som angis i PayEx-instruksjonene, hvis kravet kunne vært unngått med slik bruk

- (v) krav om at tjenestene eller produktene inkluderer bruk av protokoller som ikke eies av eller leveres av PayEx eller PayEx sine underleverandører, og som utgjør en overtredelse. I denne avtalens bruksområde er en "protokoll" et formelt sett med konvensjoner som styrer formatet og kontrollerer interaksjonen mellom kommuniserende funksjonsheter som regelmessig brukes i en sektor, og kan opptas gjennom et standardiseringsorgan. Eksempler på protokoller inkluderer Secure Sockets Layer (SSL) og Transport Layer Security (TLS). Avsnitt 15 utgjør den fullstendige forskriften om PayEx sitt ansvar hvis det fremkommer påstander om overtredelser. For å unngå misforståelser skal det angis at påstander om overtredelser knyttet til

systemer, programmer og annet materiale som leveres av tredjeparter som ikke er underleverandører til PayEx, inkludert, men ikke begrenset til, innlødere og behandlere, ikke dekkes av avsnitt 15.