

Europaweiter Service für Ihr Terminal

Unsere Servicepakete sind individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt und bieten Ihnen europaweit uneingeschränkte Unterstützung rund um den bargeldlosen Zahlungsverkehr.

Unser großes kompetentes Team steht Ihnen unterstützend zur Seite und kümmert sich darum, dass alle Ihre Fragen und Probleme rund um Ihr Terminal gelöst werden.

Lieferung & Installation

Für die Aktivierung Ihres Terminals ist eine der beiden Installationsvarianten notwendig:

	Lieferung	Vor Ort Installation ¹
Aufschaltung	●	●
Funktionsprüfung	●	●
Lieferung	●	●
Inbetriebnahme vor Ort	-	●
Instruktion von Ort	-	●

¹ Die Dienstleistung ist nicht in allen Ländern verfügbar.

AUFSCHALTUNG

Wir schalten alle für den Betrieb notwendigen und von Ihnen gewünschten Zahlungsmittel und Zusatzleistungen betriebsfertig auf Ihr Terminal auf.

FUNKTIONSPRÜFUNG

Bei der Auslieferung ist das Terminal mit der aktuellsten Software-Version ausgerüstet und die von Ihnen gewählten Zahlungsmittel und Zusatzleistungen sind umfassend geprüft.

LIEFERUNG

Das Terminal wird von uns versandfertig verpackt und Ihnen per Post zugestellt.

INBETRIEBNAHME VOR ORT

Ein Servicetechniker installiert das Terminal vor Ort und nimmt es in Betrieb (Termin nach telefonischer Vereinbarung). Er prüft und testet nach Möglichkeit die für Sie aufgeschalteten Zahlungsmittel und Zusatzleistungen und stellt so den einwandfreien Betrieb sicher.

EINSCHULUNG VOR ORT

Sie und Ihr Verkaufspersonal erhalten vor Ort eine detaillierte Einschulung in der Bedienung des Terminals mit all seinen Besonderheiten und den Zusatzleistungen, die für Sie aufgeschaltet wurden.

Terminalbetrieb & Störungsbehebung

Für den Betrieb Ihres Terminals ist eines dieser Servicepakete notwendig. Der Abschluss eines Servicepaketes beinhaltet automatisch eine „Erweiterte Gewährleistung“, die alle Störungen und Defekte mit Ausnahme von Vandalismus, Diebstahl, Verlust sowie vorsätzlicher Beschädigung abdeckt.

	Complete	Extra ²	Advanced ²
Systembetrieb	●	●	●
Hotline	●	●	●
Software-Aktualisierung	●	●	●
Störungsbehebung	Einsenden per Post	Nahtlos austauschen per Kurier	Direkt vor Ort

² Das Servicepaket ist nicht in allen Ländern verfügbar.

SYSTEMBETRIEB

Wir sorgen für die Aufrechterhaltung des Betriebs der Systeme, die für die Verarbeitung von Kartentransaktionen notwendig sind.

HOTLINE

Unser Support-Team unterstützt Sie bei allen Fragen rund um den Terminalbetrieb.

SOFTWARE-AKTUALISIERUNG

Sobald aktualisierte Software verfügbar ist, wird diese automatisch auf Ihrem Terminal installiert. Damit stellen wir sicher, dass Ihr Terminal stets auf dem neusten Stand der Software-Entwicklung ist und den höchsten Sicherheitsstandards entspricht.

STÖRUNGSBEHEBUNG

- **Einsenden per Post**
Sie senden das defekte Terminal ein und erhalten es per Post repariert und revidiert zurück.
- **Nahtlos austauschen per Bote**
Sie erhalten sofort ein Austauschterminal zugestellt. Das defekte Terminal nimmt der Bote umgehend mit.
- **Direkt vor Ort**
Profitieren Sie von der Störungsbehebung vor Ort – sei es mittels Reparatur oder eines Ersatzterminals.

Ihren lokalen Ansprechpartner finden Sie unter: worldline.com/merchant-services/contacts

