

Assistenza in tutta Europa per il vostro terminale

I nostri pacchetti di servizi sono fatti su misura per le vostre esigenze e vi offrono supporto illimitato in tutta Europa, per tutto ciò che riguarda le operazioni di pagamento senza contanti.

Il nostro grande team di collaboratori competenti è a vostra completa disposizione per gestire tutte le vostre richieste e risolvere i problemi legati al vostro terminale di pagamento.

Consegna e installazione

Per attivare il vostro terminale, dovrete scegliere una delle due varianti di installazione.

| | Consegna | In loco installazione ¹ |
|---------------------------|----------|------------------------------------|
| Attivazione | ● | ● |
| Test di funzionamento | ● | ● |
| Consegna | ● | ● |
| Messa in funzione in loco | - | ● |
| Istruzioni in loco | - | ● |

¹ Il servizio non è disponibile in tutti i Paesi.

ATTIVAZIONE

Attiviamo sul vostro terminale tutti i mezzi di pagamento pronti all'uso e i servizi aggiuntivi necessari per la vostra azienda e da voi richiesti.

TEST DI FUNZIONAMENTO

Alla consegna, il terminale è dotato della versione del software più recente; inoltre, i mezzi di pagamento e i servizi aggiuntivi da voi selezionati vengono verificati in modo esaustivo.

CONSEGNA

Il terminale viene imballato per la consegna e spedito via posta.

MESSA IN FUNZIONE IN LOCO

Un tecnico dell'assistenza installerà il terminale in loco e lo metterà in funzione (l'appuntamento verrà fissato telefonicamente). A seconda delle possibilità, valuterà e testerà i mezzi di pagamento e i servizi attivati per voi, assicurandone in tal modo il funzionamento impeccabile.

FORMAZIONE IN LOCO

Sia voi che il vostro personale di vendita riceverete in loco una formazione approfondita per il funzionamento del terminale con tutte le sue peculiarità e i servizi aggiuntivi attivati per voi.

Gestione terminale e riparazione di guasti

Per la gestione del vostro terminale vi occorre uno di questi pacchetti di servizi. Optando per un pacchetto servizi, è inclusa automaticamente la «garanzia estesa» che copre tutti i guasti e i malfunzionamenti, eccetto vandalismo, furto, smarrimento e danno premeditato.

| | Complete | Extra ² | Advanced ² |
|------------------------|----------------------|---|------------------------|
| Funzionamento sistema | ● | ● | ● |
| Hotline | ● | ● | ● |
| Aggiornamento software | ● | ● | ● |
| Riparazione di guasti | Spedizione per posta | Sostituzione immediata tramite corriere | Direttamente sul posto |

² Il pacchetto di servizi non è disponibile in tutti i Paesi.

FUNZIONAMENTO SISTEMA

Ci occupiamo del mantenimento dell'operatività dei sistemi necessari per l'elaborazione delle transazioni con carta.

HOTLINE

Il nostro Team Assistenza è a vostra disposizione per tutte le questioni relative al funzionamento del terminale.

AGGIORNAMENTO SOFTWARE

Non appena sono disponibili software aggiornati, verranno installati automaticamente sul terminale. In tal modo possiamo assicurarvi che il vostro terminale sia sempre aggiornato all'ultima versione del software sviluppata e soddisfi i massimi standard di sicurezza.

RIPARAZIONE DI GUASTI

- **Spedizione per posta**
Potete inviarci il vostro dispositivo guasto e ve lo rispediremo per posta dopo averlo riparato e riesaminato.
- **Sostituzione immediata per corriere**
Riceverà immediatamente un terminale sostitutivo. Inoltre, il corriere ritirerà anche il terminale guasto.
- **Direttamente sul posto**
Si affidi alla riparazione di guasti in loco, sia per le riparazioni, sia per le sostituzioni dei terminali.

L'interlocutore locale è indicato su: worldline.com/merchant-services/contacts

