

# Servicepakete für Zahlterminals

Unsere Servicepakete sind individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt. Wählen Sie das passende Paket und verlassen sich auf unseren 7 x 24-Stunden-Service.

**SIX Payment Services bietet Ihnen uneingeschränkte Beratung und Unterstützung rund um den elektronischen bargeldlosen Zahlungsverkehr und stellt die maximale Verfügbarkeit der Systeme für die Transaktionsverarbeitung sicher.**

- Ein kompetentes Team von insgesamt 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bietet Ihnen während 365 Tagen im Jahr einen telefonischen 7x24-Stunden-Service in 4 Sprachen (D/F/I/E).
- Das Technikerteam in der Werkstatt testet sowohl neue Zahlterminals vor der Auslieferung als auch defekte Zahlterminals nach der Reparatur auf reibungslose Funktionalität.
- Mehr als 30 Servicetechniker sind für die Inbetriebnahme und den Support sowie für die Wartung der Zahlterminals täglich schweizweit im Einsatz.

## **Internationale Standards**

Alle Zahlterminals von SIX Payment Services sind EMV/ep2-fähig und entsprechen den höchsten Sicherheitsnormen der internationalen Kartenorganisationen.

## **Keine Kommunikationskosten**

Auf Wunsch stellen wir unsere GPRS-Zahlterminals mit einer SIM-Karte aus. Ausser einer einmaligen Aufschaltgebühr fallen für Sie keine weiteren Kommunikationskosten an, wir schenken Ihnen die Kosten für den Datenverkehr. Zudem können Sie sich ein Abonnement bei einem Mobilfunkanbieter sparen.

## **Entsorgung**

Ihr altes oder defektes Zahlterminal entsorgen wir für Sie kostenlos und fachgerecht.

## **Zubehör**

Zubehör zu den Zahlterminals wie Papierrollen, Reinigungsmaterial, Geräteständer, Ladekabel für das Auto und vieles mehr können Sie bequem telefonisch oder via Internet in unserem E-Shop bestellen: [www.six-payment-services.com/shop](http://www.six-payment-services.com/shop)

# Aktivierung & Einführung

Für die Aktivierung Ihres Zahlterminals ist eines der beiden Servicepakete notwendig.

	Servicepaket Activation	Servicepaket On-Site
Instruktion vor Ort	–	●
Inbetriebnahme vor Ort	–	●
Lieferung	●	●
Funktionsprüfung	●	●
Aufschaltung	●	●

## Aufschaltung

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

## Funktionsprüfung

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

## Lieferung

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

## Inbetriebnahme vor Ort

Ein Servicetechniker installiert das Zahlterminal vor Ort und nimmt es in Betrieb. Er prüft und testet die für Sie aufgeschalteten Zahlungsmittel und Zusatzleistungen und stellt so den einwandfreien Betrieb sicher.

## Instruktion vor Ort

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

# Terminalbetrieb & Störungsbehebung

Für den Betrieb Ihres Zahlterminals ist eines der vier<sup>1</sup> Servicepakete notwendig.

	Servicepaket Light	Servicepaket Comfort	Servicepaket Pro	Servicepaket Pro+
Vollkasko	–	–	–	●
Wartung & Inspektion	–	–	●	●
Störungsbehebung innert 5 Stunden	–	–	–	●
Störungsbehebung innert 24 Stunden	–	–	●	–
Störungsbehebung Postversand	–	●	–	–
Software-Aktualisierung	●	●	●	●
Transaktionsjournal	●	●	●	●
Gratishotline	●	●	●	●
Systembetrieb	●	●	●	●

<sup>1</sup> Für Kunden mit mehr als 50 Terminals bietet SIX Payment Services ein zusätzliches Servicepaket zu vorteilhaften Konditionen an. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrer Kontaktperson.

## Systembetrieb

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

## Gratishotline 7x24 Stunden

Unser Support-Team unterstützt Sie bei allen Fragen rund um den Zahlterminalbetrieb – kostenlos an 24 Stunden im Tag, 365 Tage im Jahr.

## Transaktionsjournal

Mit dem Transaktionsjournal haben Sie eine Übersicht über die bargeldlosen Umsätze mit den akzeptierten Zahlungsmitteln am Verkaufspunkt (POS) und im E-Shop. Sie erhalten den Tagesabschluss klar strukturiert täglich per E-Mail zugeschickt.

## Software-Aktualisierung

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

## Sicherheitsspeicher

Alle Zahlterminals von SIX Payment Services verfügen über einen integrierten Sicherheitsspeicher, der im Störfall einen möglichen Datenverlust verhindert.

## Störungsbehebung

### – Im Postversand

Sie senden das defekte Gerät ein und erhalten es per Post repariert und revidiert zurück.

### – Vor Ort innert 24 Stunden an Werktagen

Von Montag bis Samstag (08.00–18.00 Uhr) profitieren Sie von der Störungsbehebung innerhalb von 24 Stunden vor Ort – sei es mittels Reparatur oder eines Ersatzterminals.

### – Vor Ort innert 5 Stunden an 365 Tagen im Jahr

Schnellstmögliche Störungsbehebung innerhalb von 5 Stunden vor Ort mittels Reparatur oder eines Ersatzterminals (Mo bis So 08.00–18.00 Uhr).

## Wartung & Inspektion

Zur Sicherstellung der Funktionstüchtigkeit kontrolliert und testet ein Servicetechniker Ihr Zahlterminal einmal jährlich vor Ort (Termin nach telefonischer Vereinbarung).

## Vollkasko

Unabhängig von der Fehlerursache, also auch bei Eigenverschulden oder Vandalismus, reparieren und ersetzen wir defekte Zahlterminals kostenlos.

# Reinigung

Zahlterminal pflegen und von weniger Ausfällen profitieren.

**Mit wenig Aufwand bewahren Sie Ihr Zahlterminal vor Ausfällen: Reinigen Sie den Kartenleser in regelmässigen Abständen. Die spezielle Reinigungskarte von SIX befreit das Zahlterminal von Schmutz und Staub und macht es noch zuverlässiger.**

Mit einem Zahlterminal von SIX entscheiden Sie sich für eine zuverlässige Infrastruktur für das bargeldlose Zahlen. Jedoch hinterlassen Zahlkarten im Betrieb Tag für Tag viel Schmutz und Staub im Kartenleser, was zu Ausfällen führen kann. Dies zeigt unsere Erfahrung bei der Reparatur und Wartung von Zahlterminals.

## Ausfälle deutlich minimieren

Die Reinigungskarte von SIX schafft Abhilfe. Bei regelmässiger Anwendung arbeitet Ihr Zahlterminal noch zuverlässiger und die Zahlkarten sind besser lesbar. Konsequenterweise gereinigte Zahlterminals reduzieren somit nicht nur die Kosten für Reparaturen, sondern verkürzen auch die Wartezeit an Ihrer Kasse.

Die detaillierte Bedienungsanleitung finden Sie auf der Verpackung der Reinigungskarte.

## So funktioniert's

So reinigen Sie Ihr Zahlterminal in einer Minute:



Bestellen Sie einen Jahresbedarf an Reinigungskarten bequem im Webshop auf:  
[www.six-payment-services.com/shop](http://www.six-payment-services.com/shop)



Bewahren Sie die Reinigungskarten gut sichtbar in Ihrem Kassenbereich auf.



Reinigen Sie den Kartenleser monatlich.<sup>1</sup>



Mit einem sauberen Kartenleser arbeitet Ihr Zahlterminal noch zuverlässiger.

<sup>1</sup> Der Reinigungsintervall variiert je nach Anzahl durchgeführter Transaktionen.

Ihren lokalen Ansprechpartner finden Sie unter: [www.six-payment-services.com/kontakt](http://www.six-payment-services.com/kontakt)

**SIX Payment Services AG**  
Hardturmstrasse 201  
Postfach  
CH-8021 Zürich

**SIX Payment Services (Europe) S.A.**  
10, rue Gabriel Lippmann  
5365 Munsbach  
Luxemburg

**SIX Payment Services (Austria) GmbH**  
Marxergasse 1B  
1030 Wien  
Österreich

