

# Pacchetti di servizi per terminali di pagamento

I nostri pacchetti di servizi sono creati su misura delle vostre specifiche esigenze. Scegliete il pacchetto più adatto a voi e affidatevi ai nostri servizi disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

**SIX Payment Services vi offre un servizio di consulenza illimitato e un'assistenza integrale per tutte le operazioni di pagamento elettroniche senza contanti; inoltre, garantisce la massima disponibilità dei sistemi per l'elaborazione delle transazioni.**

- Un team competente composto, complessivamente, da 70 collaboratori e collaboratrici, vi offre un servizio di assistenza telefonica attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno, in 4 lingue (I/D/F/E).
- Il team dei tecnici testa i nuovi terminali di pagamento in laboratorio, prima della loro consegna ai clienti; inoltre verifica il corretto funzionamento dei terminali che sono stati oggetto di una riparazione.
- Più di 30 tecnici di servizio garantiscono giornalmente, in tutta la Svizzera, la messa in funzione e il supporto nonché la manutenzione dei vostri terminali di pagamento.

## **Standard internazionali**

Tutti i terminali di pagamento di SIX Payment Services sono abilitati a EMV/ep2 e soddisfano i requisiti di sicurezza più elevati delle organizzazioni di carte internazionali.

## **Nessuna spesa di comunicazione**

Se lo desiderate possiamo munire i nostri terminali di pagamento GPRS di una carta SIM. Ad eccezione di una tassa di attivazione unica, non vi saranno addebitate altre spese di comunicazione! Infatti, vi regaliamo le spese per la trasmissione dei dati. Inoltre, potrete risparmiare le spese di abbonamento dell'operatore di telefonia mobile.

## **Smaltimento**

Eseguiamo gratuitamente lo smaltimento adeguato del vostro terminale vecchio o non più funzionante.

## **Accessori**

Potete ordinare gli accessori per i vostri terminali di pagamento-ad es. rotoli di carta, materiale di pulizia, dispositivi di supporto, cavi di ricarica per l'auto e molto altro ancora-comodamente per telefono oppure nel nostro e-shop su Internet all'indirizzo:

[www.six-payment-services.com/shop](http://www.six-payment-services.com/shop)

# Attivazione & messa in funzione

Per attivare il vostro terminale di pagamento, è necessario stipulare uno di questi due pacchetti di servizi.

	Pacchetto di servizi Activation	Pacchetto di servizi On-Site
Istruzione sul luogo	–	●
Messa in funzione sul luogo	–	●
Consegna	●	●
Verifica delle funzioni	●	●
Attivazione	●	●

## Attivazione

Attiviamo tutti i mezzi di pagamento necessari a garantire l'operatività del vostro terminale; inoltre, verificiamo che i mezzi di pagamento da voi richiesti e i servizi supplementari siano operativi sul vostro terminale di pagamento.

## Verifica delle funzioni

Alla consegna, il terminale è aggiornato con tutti i software più recenti; inoltre, i mezzi di pagamento da voi scelti e i servizi supplementari sono stati verificati nei minimi dettagli.

## Consegna

Il terminale di pagamento viene imballato adeguatamente e vi sarà recapitato per posta.

## Messa in funzione sul luogo

Il tecnico di servizio installa il terminale di pagamento sul luogo e lo mette in funzione. Egli verifica che i mezzi di pagamento e i servizi supplementari per voi attivati siano operativi e ne accerta il corretto funzionamento.

## Istruzione sul luogo

Voi e il vostro personale di vendita sarete istruiti sul luogo in modo dettagliato in merito all'utilizzo del terminale di pagamento; inoltre, vi saranno illustrate tutte le caratteristiche particolari e i servizi supplementari che sono stati attivati per voi.

# Operatività del terminale & riparazione guasti

Per garantire l'operatività del vostro terminale di pagamento, è necessario stipulare uno di questi quattro<sup>1</sup> pacchetti di servizi.

	Pacchetto di servizi Light	Pacchetto di servizi Comfort	Pacchetto di servizi Pro	Pacchetto di servizi Pro+
Casco totale	–	–	–	●
Manutenzione & ispezione	–	–	●	●
Riparazione guasti entro 5 ore	–	–	–	●
Riparazione guasti entro 24 ore	–	–	●	–
Riparazione guasti con invio postale	–	●	–	–
Aggiornamenti software	●	●	●	●
Giornale delle transazioni	●	●	●	●
Hotline gratuita	●	●	●	●
Operatività dei sistemi	●	●	●	●

<sup>1</sup> Ai clienti con più di 50 terminali, SIX Payment Services offre un pacchetto di servizi supplementare a condizioni vantaggiose. Riceverete ulteriori informazioni dalla vostra persona di contatto.

## Operatività dei sistemi

Garantiamo l'operatività dei sistemi necessari per l'elaborazione delle transazioni tramite carte.

## Hotline gratuita 24 ore su 24, 7 giorni su 7

Il nostro team di supporto è a vostra completa disposizione per qualsiasi domanda sull'operatività del terminale di pagamento – gratuitamente 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

## Giornale delle transazioni

Il giornale delle transazioni vi presenta la panoramica dei vostri fatturati senza contanti, generati con i mezzi di pagamento che accettate al punto vendita (POS) e nell'e-shop. Ricevete la chiusura giornaliera ogni giorno, in un formato chiaro e ben strutturato per e-mail.

## Aggiornamenti software

I nuovi aggiornamenti vengono installati automaticamente sul vostro terminale di pagamento non appena sono disponibili. In questo modo, possiamo garantire che il software utilizzato dal vostro terminale di pagamento sia sempre perfettamente aggiornato e conforme agli standard di sicurezza più elevati.

## Memoria di backup

Tutti i terminali di pagamento di SIX Payment Services dispongono di una memoria di backup integrata che li protegge dalla perdita di dati in caso di guasti.

## Riparazione guasti

### – Con invio postale

Ci inviate l'apparecchio non funzionante e noi ve lo rispeditiamo per posta riparato e revisionato

### – Sul luogo entro 24 ore, nei giorni lavorativi

Da lunedì a sabato (dalle ore 08.00 alle 18.00): avvalgetevi del nostro servizio di riparazione guasti entro 24 ore sul luogo – con la riparazione del terminale o un terminale sostitutivo.

### – Sul luogo entro 5 ore, 365 giorni all'anno

Riparazione guasti più rapida in assoluto entro 5 ore sul luogo, con riparazione del terminale o un terminale sostitutivo (lu–do, dalle ore 8.00 alle 18.00).

## Manutenzione & ispezione

A garanzia del corretto funzionamento del vostro terminale di pagamento, un tecnico di servizio effettua, una volta l'anno, i necessari controlli e i test sul luogo (previo appuntamento telefonico).

## Casco totale

A prescindere dalla causa del guasto, ossia anche in caso di colpa propria o vandalismo, ripariamo e sostituiamo gratuitamente il vostro terminale guasto.

# Pulizia

Curando il terminale si riducono i guasti.

**Con uno sforzo davvero minimo è possibile prevenire eventuali guasti del terminale di pagamento: basta pulire il lettore di carte a intervalli regolari. La speciale carta di pulizia di SIX libera il terminale dallo sporco e dalla polvere rendendolo ancora più affidabile.**

Scegliendo un terminale di pagamento di SIX vi assicurate un dispositivo affidabile per i pagamenti senza contanti. Giorno dopo giorno, tuttavia, le carte di pagamento utilizzate depositano all'interno del lettore una notevole quantità di sporco e polvere, causando possibili guasti. Ciò è dimostrato dalla nostra esperienza nella riparazione e manutenzione dei terminali.

## Ecco come funziona

Per pulire il terminale di pagamento basta un minuto:



## Considerevole riduzione dei guasti

La carta di pulizia di SIX risolve il problema: utilizzandola regolarmente, potrete contare su un terminale di pagamento ancora più affidabile e su una migliore lettura delle carte. I terminali sottoposti a una pulizia regolare non riducono soltanto i costi di riparazione, ma anche i tempi di attesa alla cassa.

Le istruzioni d'uso dettagliate sono riportate sulla confezione della carta di pulizia.

Ordinate il fabbisogno annuale di carte di pulizia comodamente nel nostro webshop alla pagina:  
[www.six-payment-services.com/shop](http://www.six-payment-services.com/shop)

Conservate le carte di pulizia bene in vista nelle vicinanze della cassa.

Pulite mensilmente il vostro lettore di carte.<sup>1</sup>

Con il lettore pulito, il vostro terminale di pagamento lavora in modo più affidabile.

<sup>1</sup> L'intervallo tra una pulizia e l'altra varia secondo il numero di transazioni effettuate.

L'interlocutore locale è indicato su [www.six-payment-services.com/contatto](http://www.six-payment-services.com/contatto)

SIX Payment Services SA  
Hardturmstrasse 201  
Casella postale  
CH-8021 Zurigo

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

SIX Payment Services (Austria) GmbH  
Marxergasse 1B  
1030 Vienna  
Austria

