

Tjänsteavtal - Handlare

PosPay (02/11/2017)

1. Syfte

1.1

Betalsystemet PosPay är avsett för betalningslösningar på internet, och anpassar och strömlinjeformar behandlingen av betalningar för Kunder som säljer varor, tjänster och/eller innehåll på internet och andra elektroniska miljöer och/eller bedriver handel i butik. PayEx utvecklade Betalsystemet PosPay för att behandla olika typer av betalkort på den nordiska marknaden. Betalsystemet utgör en del av PayEx infrastruktur. Drift och underhåll av Betalsystemet PosPay utförs av PayEx i enlighet med de villkor som föreskrivs i bilaga 2, Servicenivåavtal.

1.2

Kunden ska installera betalningslösningen PosPay för betalningsmetoder med debit och kredit på alla Kundens Försäljningsställen på den marknad som är relevant för Kunden.

1.3

Det här Tjänsteavtalet kräver att Kunden har ingått ett avtal med en Inlösare beträffande förvärv av relevanta betalningsmetoder och att det avtalet gäller under Tjänsteavtalets hela giltighetsperiod. För att undvika missförstånd ska varken Inlösaren, processorerna eller kommunikationsleverantörerna, t.ex. internetleverantörer, anses vara underleverantörer till PayEx om inte annat anges.

2. Definitioner

Termer som används i Tjänsteavtalet ska ha den betydelse som beskrivs i Ramavtalet, om inte annat anges i Tjänsteavtalet. En hänvisning till en lag eller bestämmelse i Tjänsteavtalet ska anses innefatta en hänvisning till eventuella framtida ändringar av denna lag eller bestämmelse.

"Tillbehör" – Ställ, batterier, kablar osv. som på något sätt är anslutna/kopplade till Hardware.

"Inlösaren" – Bank eller annan tredje part som Kunden ingår avtal med för att förvärva korttransaktioner.

"Dokument" – Manualer, användardokumentation och annat tillämpligt material i samband med (a) Betalningsapplikationen och (ii) PosPay Client inklusive den dokumentation som PayEx tillhandahåller för att underlätta kommunikationen med PayEx och, i förekommande fall, relevanta tredje parter.

"ECR" - Elektronisk kassa eller Försäljningssystem, en applikation som behövs för att beräkna det belopp som Slutkunden är skyldig, samt lagerhantering vid Försäljningsstället.

"Slutkund" – Kundens kund som ingår ett avtal vid Försäljningsstället.

"Hardware" – Betalningsterminaler som omfattas av Tjänsteavtalet.

"Part/Partner" – Kunden och PayEx.

"PosPay Client" – Programvarukomponent som tillhandahålls av PayEx och i förekommande fall implementeras i Kundens ECR-system, oavsett om den är installerad på en lokal dator, en central server eller en mobil enhet (iOS, Android eller Windows).

"PosPay-gränssnitt" – Ett applikationsgränssnitt (API) som tillhandahålls av PayEx och i förekommande fall implementeras av Kunden eller dennes kontrakterande tredje part, som ger Kunden tillgång till PosPay Server från PayEx.

"PosPay Server" - PosPay Server (exklusive Produkten och PosPay Client) genom vilken den behandling av transaktioner som beskrivs i detta Tjänsteavtal görs tillgänglig. PosPay Server är certifierad i enlighet med PCI DSS.

"Produkt" – Hardware och Betalningsapplikationen, antingen var för sig eller tillsammans, inklusive Tillval och/eller funktioner enligt definition i Orderformuläret. Användningen av antingen fristående, mobila, stationära eller obebakade Produkter ska definieras i Orderformuläret.

"Rollout" – Efter ett godkänt acceptanstext och pilotprojekt installeras lösningen på alla försäljningsställen i faktisk tjänst.

"Försäljningsställe" – Fysisk butik från vilken Kunden förser Slutkunden med produkter och tjänster.

"Betalningsapplikation" – Terminalinbäddad programvara i maskinläsbar objektskod (exklusive PosPay Client) som omfattas av Produkten och alla senare buggfixar och uppdateringar som tillhandahålls av PayEx i enlighet med Tjänsteavtalet.

"Betalningsapplikationens gränssnitt" – Ett applikationsgränssnitt (API) som tillhandahålls av PayEx och i förekommande fall implementeras av Kunden eller dennes kontrakterande tredje part, som ger Kunden tillgång till PosPay Server från PayEx.

"Tjänst" – Tillgång till PosPay Server och/eller tillhandahållande av PosPay Client och/eller tillhandahållande av Produkten och/eller behandling av transaktioner som omfattas av Tjänsteavtalet och/eller PayEx drift och underhåll av Betalsystemet PosPay.

"Tjänsteavtal" – Detta avtal och tillhörande bilagor.

"Territorium" – Avtalade marknader.

3. Dokument och prioritetsordning

3.1

Följande bilagor ingår i detta Tjänsteavtal. Bilagorna har följande prioritetsordning:

Bilaga 1	Ansvarsområden
Bilaga 2	Servicenivåavtal - SLA
Bilaga 3	Produktbeskrivning
Bilaga 4	Orderformulär

PayEx har rätt att göra nödvändiga ändringar av följande dokument för att uppdatera efter tillgängliga Produkter och Tjänster:

- Bilaga 3, "Produktbeskrivning"
- Bilaga 4, "Orderformulär"

3.2

Om detta Tjänsteavtal och Tjänsteavtalet för Återförsäljare av PosPay innehåller ömsesidigt motstridiga villkor ska Tjänsteavtalet för Återförsäljare av PosPay gälla i första hand.

4. Avtalets omfattning

PayEx ska utföra Tjänster i enlighet med detta Avtal.

Kunden har ett antal Försäljningsställen, som alla tillhandahåller varor och tjänster. Kundens mål med ingåendet av Tjänsteavtalet är att säkerställa en enhetlig teknisk infrastruktur för alla Försäljningsställen.

5. Produkter

Order

Bulkorder (vars mängd beskrivs i Bilaga 3, Produktbeskrivning) för Produkter bör nå PayEx minst tjugo

(20) veckor före den planerade leveransen, medan vanliga order per handlare bör nå PayEx tre (3) veckor före den planerade leveransen (om inte annat anges).

Leverans

PayEx ska leverera Produkter till den adress som anges av Kunden (Bilaga 4, Orderformulär).

Produkten levereras DDP (Incoterms 2010) men med undantaget att Kunden ska bära alla fraktkostnader.

Aktivering av kunduppgifter

Aktivering av kunduppgifter kräver att Kunden lämnar in ett korrekt ifyllt Orderformulär, Bilaga 4, Orderformulär.

6. Reserverad äganderätt

Hardware och/eller Tillbehör fortsätter att tillhöra PayEx tills de är betalade till fullo. Överföring av äganderätt till Kunden vid leverans. Om Kunden i stället väljer att hyra Hardware och/eller Tillbehören stannar äganderätten till den relevanta Hardware och/eller Tillbehören kvar hos PayEx.

7. Garanti

7.1

PayEx garanterar att PayEx helt efter eget gottfinnande ska besluta om att reparera, byta ut, kreditera eller ersätta Kunden med priset för Hardware som befins vara defekt till följd av väsentliga defekter i utförande eller material. Garantin kräver att Kunden har meddelat PayEx om defekten utan oskäligt dröjsmål och inom garantiperioden på tolv (12) månader från leveransen. Denna garanti omfattar inte Tillbehör (utom ställ) eller delar som inte levereras av PayEx. Den omfattar inte heller fel eller defekter på grund av omständigheter som beskrivs i paragraf 15. Under garantitiden ska defekt Hardware repareras eller bytas ut (defekta Produkter ska skickas till PayEx i enlighet med Bilaga 2, Servicenivåavtal).

7.2

Om Kunden i stället väljer att hyra Hardware ska defekt Hardware repareras eller bytas ut på samma villkor som för köpt Hardware, utan begränsning av en garantiperiod.

7.3

Kunden ska på egen risk och bekostnad leverera

Hardware till PayEx för reparationer. PayEx ska betala kostnaderna för att returnera den reparerade Hardware till Kundens angivna adress.

8. Kundens skyldigheter

PayEx utförande av Tjänsten kräver att Kunden uppfyller sina skyldigheter enligt Tjänsteavtalet, inklusive men inte begränsat till

(a) att säkerställa att alla Kundens system som är integrerade med Betalsystemet PosPay alltid uppfyller de aktuella PCI SSC-kraven enligt beskrivning på denna URL-adress:

https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/

(b) att strikt följa de förfaranden som beskrivs i PCI PA-DSS Implementation Guide (en aktuell version finns på URL-adressen <http://pim.payex.com/padss/>),

(c) att inneha och underhålla den teknik och programvara som behövs för att Kunden ska kunna bedriva försäljning, och som ligger inom Kundens ansvarsområden enligt Bilaga 1, Ansvarsområden,

(d) att implementera nya versioner av Tjänsterna inom trettio (30) dagar efter ett skriftligt meddelande från PayEx eller inom den tid som avtalas av Parterna när som helst i enlighet med paragraf 12 nedan,

(e) att skriftligt informera PayEx om ändringar av valet av Inlösare, kortsystem eller andra tillgängliga funktioner inom ramen för detta Avtal,

(f) att ingå och underhålla avtal med relevanta tredje parter, t.ex. Inlösare och kortutställare,

(g) att tillhandahålla kunduppgifter som behövs för att aktivera PosPay, enligt Bilaga 4, Orderformulär,

(h) att kontinuerligt betala avgifter till PayEx i enlighet med Prislistan i Ramavtalet och

(i) om Kunden inte uppfyller sina skyldigheter enligt Tjänsteavtalet ska Kunden ersätta PayEx för direkta kostnader som uppstår på grund av det.

9. Tillgänglighet och servicenivå

Tjänsten är tillgänglig enligt beskrivning i Bilaga 2, Servicenivåavtal.

10. Installation

Kunden ansvarar för installation av Tjänsten i enlighet med PayEx dokument.

11. Kommunikation och säkerhet

Kunden är ansvarig för att skydda, utan begränsning, sina system, nätverk, lösenord och relevanta delar av dokumentationen och Produkter och PosPay Client mot åtkomst av obehöriga personer enligt skriftlig vägledning och/eller instruktioner som till Kunden av PayEx, PCI SSC eller Inlösaren. PayEx ansvarar för att säkerställa att den relevanta delen av Tjänsten uppfyller PCI SSCs säkerhetskrav. Kunden garanterar att tillräckliga säkerhetsnivåer kommer att hållas i alla aktiviteter som utförs. Kunden förpliktar sig också att informera PayEx omedelbart om Kunden får kännedom om att PCI SSC-krav inte uppfylls och att förse PayEx med information om åtgärder som har vidtagits för att återställa PCI DSS-status. Data måste alltid överföras i enlighet med PayEx instruktioner, och nya instruktioner utfärdas i enlighet med paragraf 12.

12. Meddelanden

Kommunikationer mellan Parterna, utom frågor som definieras i Bilaga 2, SLA, ska skickas med första klasspost eller e-post till sales@payex.com. PayEx ska informera Kundens supportorganisation i första linjen innan några ändringar utförs av betalsystemet PosPay hänförliga till PayEx innan dessa ändringar träder i kraft. I händelse av ändringar av Betalsystemet PosPay som krävs enligt lag, officiellt beslut, ändringar av nationella eller nationella betalningsregler, ändringar av tredjepartssystem eller liknande omständigheter ska Kundens supportorganisation i första linjen meddelas om detta utan dröjsmål, om denna ändring kan påverka den pågående produktionen och/eller Tjänstens funktionalitet.

13. Löptid, uppsägning och effekter av uppsägning

13.1

När det gäller köp av Hardware och Tillbehör gäller detta Avtal kontinuerligt från undertecknandet, med en ömsesidig uppsägningstid på sex (6) månader från mottagandet av en skriftlig uppsägning, undertecknad av en behörig firmatecknare.

13.2

I händelse av hyra av Hardware och Tillbehör gäller detta Avtal för en inledande löptid om trettiosex (36) månader från undertecknandet (Avtalsperiod), och förlängs därefter kontinuerligt med tolv (12) månader i taget, förutsatt att

inget meddelande om uppsägning har lämnats senast sex (6) månader före den relevanta löptidens utgång.

För hyra av Hardware och Tillbehör ska Kunden betala avgifter för minst trettiosex (36) månader från att Hardware och Tillbehören skickas från PayEx lokaler ("Hyresperiod"). Om Kunden beställer ytterligare Hardware och Tillbehör under Avtalstiden och Avtalstiden inte förlängs ska Kunden betala avgifter för den återstående delen av Hyrestiden.

13.3

Om detta Avtal sägs upp ska Kunden returnera den hyrda Hardware och Tillbehören inom fjorton (14) dagar efter att Avtalet sägs upp. Om Kunden inte returnerar den hyrda Hardware och Tillbehören inom den föreskrivna tiden har PayEx rätt att fakturera Kunden i enlighet med Prislistan i Ramavtalet. Kunden ska bära kostnaden och risken för att returnera/leverera Hardware till den adress som har angetts av PayEx.

14. Ansvarsbegränsning

PayEx ansvarar inte för avvikelser från garantier eller fel eller defekter i Tjänsten, inklusive men inte begränsat till Produkten, till följd av

- (i) Kundens användning och drift av betalsystemet PosPay i strid mot Avtalet,
- (ii) Kundens underlåtenhet att följa PayEx instruktioner när som helst, inklusive men inte begränsat till underlåtenhet att uppdatera Produkten och/eller PosPay Client i tid,
- (iii) missbruk, reparationer, justeringar, expansioner eller ändringar som utförs av Kunden, en representant eller tredje part utan föregående skriftligt tillstånd från PayEx,
- (iv) installation i en inkompatibel miljö,
- (v) olycka, plötslig kraftöverbelastning eller extremt elektromagnetiskt fält,
- (vi) åsknedslag, vattenskada, brand, inbrott,
- (vii) ett eller flera av de tillstånd som beskrivs i de allmänna villkoren i Ramavtalet, punkt 12, "force majeure" eller
- (viii) fel eller defekter som är hänförliga till Kunden/Försäljningsstället eller Slutkunden.

15. Immateriella rättigheter

15.1

Om inte annat uttryckligen anges ska alla immateriella rättigheter, inklusive men inte begränsat till all utrustning, programvara, program, metoder och system som skapas eller levereras av PayEx inom ramen för detta Avtal tillhöra PayEx. Parterna är överens om att ingenting hindrar att PayEx levererar programvara eller tjänster som ingår i lösningen till en tredje part.

15.2

PayEx beviljar Kunden en ej överlåtbar, icke-exklusiv rätt att använda Tjänsterna under Avtalets löptid. Användningsrätten gäller bara så länge Kunden uppfyller sina skyldigheter att betala avgifter.

15.3

Äganderätt, upphovsrätt, patenträttigheter eller andra immateriella rättigheter till system och program som formuleras av en Part eller tredje part, och som har levererats av Parten, tillhör denna Part.

En ändring av en Parts immateriella rättigheter inom

ramen för detta Avtal ska, oavsett om den sker genom samarbete mellan Parterna eller görs självständigt av en Part, fortsätta att tillhöra denna Part.

15.4

Parterna behåller ingen rätt till varumärken eller andra immateriella rättigheter som tillhör den andra Parten eller någon tredje part till följd av detta Avtal, med de uttryckliga undantag som anges nedan.

15.5

Kunden har inte rätt att göra några ändringar eller modifieringar av Betalningsapplikationen eller PosPay Client utan PayEx tillstånd. Varje Part bör ansvara för att erhålla alla nödvändiga rättigheter till system, program och annat material som tillhandahålls av Parten från en tredje part som innehar sådana rättigheter.

15.6

PayEx är skyldig att på egen bekostnad försvara och ersätta Kunden med avseende på förluster och kostnader som Kunden ådrar sig till följd av påståenden om att Tjänsten eller Produkten gör intrång i en utomstående parts rättigheter, dock på villkoret att

(a) Kunden ger PayEx information om sådana krav, (b) PayEx har rätt att ensamt besluta om sitt försvar i ett sådant mål och genomföra förhandlingar för förlikning eller arrangemang och (c) Kunden förser PayEx med information och assistans i skälig utsträckning.

Om det definitivt visas att det har skett ett intrång ska PayEx, så långt som det är möjligt och efter eget gottfinnande säkerställa att (i) PayEx erhåller rättigheter för Kunden att fortsätta att använda Tjänsten eller Produkten eller (ii) byter ut eller ändrar Tjänsten eller Produkten i fråga så att den inte längre gör intrång. Om PayEx, trots ansträngning, inte kan garantera Kunden rätten att använda relevanta Tjänster eller Produkter eller att byta ut eller ändra dem ska PayEx ha rätt att skriftligt säga upp den berörda delen av licensen i enlighet med detta Avtal, med en uppsägningstid på trettio (30) dagar.

PayEx är inte ersättningskyldig gentemot Kunden för anspråk som rör intrång baserat på användningen av Tjänsterna eller Produkterna i kombination med annan utrustning eller programvara som inte preciseras eller rekommenderas skriftligt av PayEx, om anspråket skulle ha kunnat undvikas utan denna användning.

(ii) ändringar av en eller flera delar av de Tjänster eller Produkter som utförs av Kunden eller en annan tredje part, om anspråket skulle ha kunnat undvikas utan dessa ändringar,

(iii) Kundens underlåtenhet att installera fixar eller uppdateringar inom den tidsperiod som anges i Avtalet, om anspråket skulle ha kunnat undvikas utan denna underlåtenhet,

(iv) användning av Tjänsterna eller Produkterna på ett annat sätt än det som anges i PayEx instruktioner, om anspråket skulle ha kunnat undvikas utan denna användning,

(v) anspråk som gör gällande att Tjänsterna eller Produkterna omfattar användning av protokoll som inte ägs eller tillhandahålls av PayEx eller PayEx underleverantörer, och som utgör ett intrång. Vid tillämpningen av detta Avtal avses med ett "protokoll" en formell uppsättning konventioner som styr formatet och kontrollen över interaktionen mellan kommunicerande

funktionella enheter som ofta används inom en sektor, oavsett om den har antagits genom ett standardiseringsorgan eller ej. Exempel på protokoll är Secure Sockets Layer (SSL) och Transport Layer Security (TLS). Paragraf 15 utgör en fullständig reglering av PayEx ansvar i händelse av anspråk som rör intrång. För att undvika missförstånd bör det noteras att anspråk som rör intrång i förhållande till system, program och annat material som tillhandahålls av parter som inte är underleverantörer till PayEx, inklusive men inte begränsat till Inlösare och processorer, inte omfattas av paragraf 15.