

Vodič za dobrodošlicu

HR



Sadržaj

Dobro došli u myPOS	1
Kako aktivirati myPOS uređaj.....	2
Aktivacija myPOS debitne kartice	5
Kratki vodič za korisnike myPOS Go 2.....	6
Kratki vodič za korisnike myPOS Ultra, Pro, Carbon.....	7
Certifikati uređaja	11
Cijene i naknade.....	12
Pregled uređaja.....	13
Instalacija i rad	18
Postupak pri uobičajenim kvarovima	21

Dobro došli u myPOS

Svijet brzog i sigurnog plaćanja!

Čestitamo vam na kupnji myPOS terminala za plaćanje – revolucionarnog uređaja koji omogućuje sigurno primanje uplata kreditnim i debitnim karticama!

Što je u kutiji



myPOS terminal za plaćanje



BESPLATNA myPOS poslovna kartica



Punjač



Prethodno ugrađena podatkovna kartica myPOS, besplatna za korištenje

Kako aktivirati myPOS uređaj

Da biste aktivirali i počeli koristiti svoj myPOS uređaj, imajte na umu da se najprije morate registrirati za myPOS račun na stranici **www.mypos.com**

Dodatne informacije o registraciji za myPOS račun, aktivaciji uređaja i početku uporabe, kao i potpune tehničke specifikacije i podatke o uređaju možete pronaći na stranici **mypos.com/welcome** ili skeniranjem QR koda.

Da biste aktivirali svoj myPOS uređaj potrebno vam je sljedeće



1. myPOS uređaj



2. Pametni telefon povezan s vašim myPOS računom



Aktivacija QR kodom

1. korak

(myPOS Ultra, Pro, Carbon) Uključite myPOS uređaj i odaberite željeni jezik.

(myPOS Go 2) Uključite myPOS uređaj.

Uređaj će se automatski povezati s internetom pomoću prethodno ugrađene 4G podatkovne SIM kartice. Uređaj također možete povezati i putem Wi-Fi mreže.

2. korak

Nakon što se poveže s internetom, POS uređaj automatski će izraditi i prikazati QR kôd na svojem zaslonu.

Napomena:

Iz sigurnosnih razloga QR kôd vrijedi 15 minuta. Ako kôd istekne, ponovno pokrenite postupak i uređaj će izraditi novi aktivacijski kôd.

3. korak

Pokrenite aplikaciju myPOS, dodirnite izbornik **Uređaji** i u desnom kutu odaberite **QR ikonu**.

Nakon što skenirate QR kôd, odaberite račun za polaganje sredstava, valutu transakcija i dodirnite **Aktiviraj**.

I to je sve!

Aktivacija kodom

Uređaj možete aktivirati i ručnim unosom koda u mobilnu aplikaciju.

1. korak

Nakon što uključite POS uređaj i povežete ga s internetom, dodirnite poveznicu „**Aktivacija kodom**“, prikazanu ispod QR koda.

2. korak

Uređaj će prikazati aktivacijski kôd.

3. korak

Pokrenite aplikaciju myPOS, odaberite izbornik **Uređaji** i dodirnite ikonu „+“ u gornjem desnom kutu.

4. korak

Odaberite „**Aktivacija myPOS uređaja**“, dodirnite „**POS uređaj**“, odaberite „**Upišite kôd s uređaja**“ i upišite kôd prikazan na zaslonu uređaja.

5. korak

Dodajte podatke o uređaju (odaberite valutu, račun za polaganje sredstava, opis platitelja) i dodirnite „**Aktiviraj**“. I to je sve!

Aktivacija myPOS debitne kartice

Aktivirajte svoju BESPLATNU karticu myPOS Standard koju ste dobili sa svojim uređajem i ostvarite trenutačan pristup svojem novcu.

1. korak

Pokrenite mobilnu aplikaciju myPOS, dodirnite izbornik „**Kartice**“ i nakon toga ikonu „+“ u desnom kutu zaslona, a zatim odaberite „**Aktiviraj karticu**“.

2. korak

Upišite broj kartice i odaberite račun i valutu s kojima je želite povezati. To je sve!

Važno:

Vaš PIN bit će dostupan u aplikaciji myPOS – idite u izbornik „**Kartice**“ i dodirnite ikonu PIN-a.

Zatrebate li pomoć s bilo kojim od ovih koraka, slobodno nam se obratite na adresu help@mypos.com

Kratki vodič za korisnike

myPOS Go 2

Kako prihvaćati uplate

Pritisnite bilo koju tipku (osim F1, F2 i tipke za uključivanje) kako biste otišli na zaslon odjeljka Plaćanje i upišite iznos transakcije. Potvrdite zelenom tipkom. Ovisno o vrsti kartice vašeg klijenta, umetnite karticu u donji čitač, provucite je kroz gornji čitač ili držite karticu ili pametni telefon iznad NFC čitača kako biste obradili uplatu.

Kako poništiti transakciju

Poništiti se mogu jedino zadnje plaćanje ili transakcija za povrat sredstava. Pritisnite F1. Odaberite Poništi zadnju transakciju i potvrdite zelenom tipkom.

Kako izvršiti povrat sredstava

Pritisnite F1 i odaberite Povrat sredstava. Upišite iznos za povrat i pritisnite zelenu tipku za potvrdu. Ovisno o vrsti kartice vašeg klijenta, umetnite karticu u donji čitač, provucite je kroz gornji čitač ili držite karticu ili

pametni telefon iznad NFC čitača kako biste obradili uplatu.

Kako izdati potvrdu

Nakon odobrenja transakcije na zaslonu uređaja pojavit će se nova opcija Potvrda. Pritisnite 1 i upišite adresu e-pošte kupca pritiskanjem tipke dok ne odaberete željeno slovo (savjet: za upisivanje znaka „@“ tipkovnicom, pritisnite 1 uzastopno šest puta). Elektronička potvrda automatski se šalje na upisanu adresu e-pošte.

Da biste elektroničku potvrdu poslali SMS-om, pritisnite 2 i upišite broj mobilnog telefona kupca.

Pritisnite 3 kako biste poništili izdavanje potvrde.

Napominjemo da je myPOS Go 2 ekološki prihvatljiv uređaj koji ne rabi papir. Želite li svojim kupcima izdati potvrdu transakcije, upotrijebite jednu od prethodno opisanih mogućnosti – e-poštu ili SMS.

Kratki vodič za korisnike

myPOS Ultra, Pro, Carbon

Kako prihvaćati uplate

Dodirnite ikonu unaprijed instalirane aplikacije Plaćanje na početnom zaslonu i tako je pokrenite. Upišite iznos transakcije i dodirnite gumb Gotovo. Ovisno o vrsti kartice vašeg klijenta, umetnite karticu u čitač, provucite je kroz uređaj ili držite karticu ili pametni telefon iznad NFC čitača kako biste obradili uplatu. Ako je potrebno, upišite PIN.

Kako poništiti transakciju

Poništiti se mogu jedino zadnje plaćanje ili transakcija za povrat sredstava.

U gornjem lijevom kutu zaslona glavnog izbornika aplikacije Plaćanje dodirnite gumb Poništi zadnju transakciju. Prikazat će se pojedinosti zadnje odobrene transakcije. Zatim dodirnite gumb Potvrdi za nastavak. Ako je transakcija odobrena, dodirnite gumb Potvrda kako biste ispisali

potvrdu za kupca/trgovca. Ako je transakcija odbijena, automatski se ispisuje potvrda za kupca s razlogom odbijanja.

Kako izvršiti povrat sredstava

U aplikaciji Plaćanje dodirnite gumb Povrat sredstava. Upišite iznos za povrat i dodirnite gumb Gotovo. Umetnite karticu u čitač, provucite je kroz uređaj ili držite karticu ili pametni telefon iznad NFC čitača terminala i, ako je potrebno, upišite kôd. Ako je transakcija odobrena, možete dodirnuti gumb Potvrda kako biste otišli na zaslon odjeljka Potvrda. Ako je plaćanje izvršeno karticom s čipom i PIN-om, samo izvucite karticu. Ako je transakcija odbijena, automatski se ispisuje potvrda za kupca s razlogom odbijanja.

Kako izdati potvrdu

Nakon uspješne transakcije u aplikaciji Plaćanje prikazuje se zaslon odjeljka Potvrda. Nakon toga odaberite želite li potvrdu ispisati ili poslati e-poštom ili SMS-om. Ako ne želite potvrdu, dodirnite gumb BEZ POTVRDE na dnu zaslona kako biste završili transakciju.

Važno

Proizvod, koji uključuje myPOS uređaj i myPOS poslovnu karticu, nije obuhvaćen Zakonom o potrošačima, ni direktivama EU-a o zaštiti potrošača i direktivama o prodaji na daljinu. Ovaj proizvod nije namijenjen potrošačima, odnosno fizičkim osobama koje djeluju izvan okvira svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili slobodne djelatnosti.

Ovaj proizvod predstavlja financijske usluge i namijenjen je isključivo prihvatu plaćanja za robu i usluge koje nude fizičke ili pravne osobe sa zakonitom poslovnom djelatnošću, koje obavljaju svoju djelatnost kao slobodni djelatnici, trgovci pojedinci, trgovci, samozaposlene osobe ili na drugi način prodaju robu ili usluge.

Jamstvo

Standardno jamstveno razdoblje za uređaj myPOS je 1 godina od datuma kupnje. Jamstvo za uređaj možete produljiti u svojem myPOS računu.

Jamstvo ne pokriva kabele, dodatke, utikače, jedinice napajanja ili druge dijelove koji ne pripadaju myPOS uređaju i myPOS poslovnoj kartici u paketu.

Pravila povrata

Cijeli myPOS paket imate pravo vratiti u roku od 60 dana od datuma kupnje. Molimo vas da pročitate cijeli tekst Pravila povrata, dostupan na stranici www.mypos.com.

Ako je myPOS uređaj neispravan, pošaljite ga na popravak u skladu s Pravilima povrata za uslugu myPOS. Za detaljnije informacije o postupku reklamacije uz popravak, obratite se myPOS službi za korisnike na adresu help@mypos.com.

Ukradeni uređaj

Ako je uređaj izgubljen ili ukraden, odmah ga deaktivirajte u svojem myPOS računu i obavijestite o tome myPOS službu za korisnike.

Odlaganje

myPOS uređaj, njegovu bateriju i druge dijelove ne smijete odlagati s ostalim otpadom iz kućanstva, već isključivo na odlagalištima namijenjenima za odlaganje elektroničkog otpada.

Odlučite li se prestati služiti svojim myPOS uređajem, preporučujemo da nam pošaljete zahtjev za deaktivaciju uređaja putem svojeg myPOS računa.

Proizvođači

SHENZHEN XINGUODU TECHNOLOGY CO. LTD., China
(myPOS Go 2, Ultra, Carbon, Sigma)

FEITIAN TECHNOLOGIES CO. LTD., China (myPOS Pro)

EZ izjava o sukladnosti

Proizvođač uređaja izjavljuje da je ovaj proizvod usklađen s odgovarajućim zakonodavstvom Europske Unije o usklađivanju: zaštite zdravlja (čl. 3. st. 1. točka (a) Direktive 2014/53/EU), sigurnosti (čl. 3. st. 1. točka (a) Direktive 2014/53/EU), elektromagnetske kompatibilnosti (čl. 3. st. 1. točka (b) Direktive 2014/53/EU), uporabe radiofrekvencijskog spektra (čl. 3. st. 2. Direktive 2014/53/EU).

Uređaj je usklađen s osnovnim i ostalim zahtjevima Direktive 1999/5/EZ i povezanim direktivama EZ-a te sukladno tome nosi oznaku CE.

Uvoznik

myPOS Services Ltd. Business Park Varna, B6, Varna 9009, Bugarska

Certifikati i EMV



Certifikati uređaja

myPOS Go 2

- [UKCA](#)
- [Verification of compliance](#)
- [PSTI test report](#)
- [Declaration of Conformity & Device frequency bands](#)

myPOS Ultra

- [UKCA](#)
- [Verification of compliance](#)
- [PSTI test report](#)
- [Declaration of Conformity & Device frequency bands](#)
- [EAA compliance](#)

myPOS Pro

- [Declaration of Conformity & Device frequency bands](#)
- [EAA compliance](#)

myPOS Carbon

- [UKCA](#)
- [Verification of compliance](#)
- [PSTI test report](#)
- [Declaration of Conformity & Device frequency bands](#)
- [EAA compliance](#)

myPOS Sigma

- [UKCA](#)
- [Verification of compliance](#)
- [PSTI test report](#)
- [Declaration of Conformity & Device frequency bands](#)
- [EAA compliance](#)

myPOS Slim

- [UKCA & Device frequency bands](#)
- [EAA compliance](#)
- [Declaration of Conformity](#)

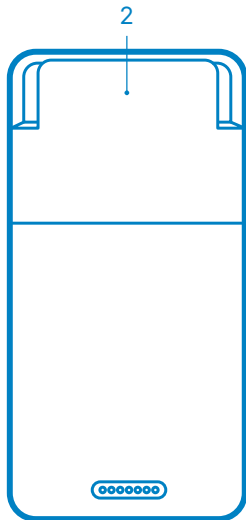
Cijene i naknade

Otvaranje myPOS računa e-novca je besplatno. Trgovac ne plaća mjesečne ni godišnje naknade za uslugu, već samo za usluge koje koristi. Naknade za myPOS usluge prikazane su u myPOS računu, u podnožju svake stranice.

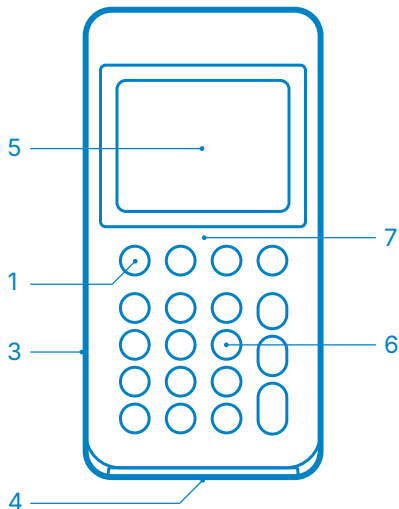
Poslovna kartica myPOS Standard izdaje se besplatno, naplaćuju se jedino kartične radnje. Naknade za transakcije i podizanje sredstava navedene su na myPOS računu. Važno je znati da se naknade za poslovnu karticu myPOS Standard određuju prema valuti kartice. Različite će se naknade stoga primijeniti na različite kartice povezane s računom trgovca.

Naknade za myPOS usluge prihvata navedene su u myPOS računu, u podnožju svake stranice. Naknade se dijele na usluge prihvata putem interneta i usluge prihvata putem POS uređaja.

Sve informacije o cijenama za usluge mogu se pronaći na stranici mypos.com odlaskom u izbornik Cjenik.

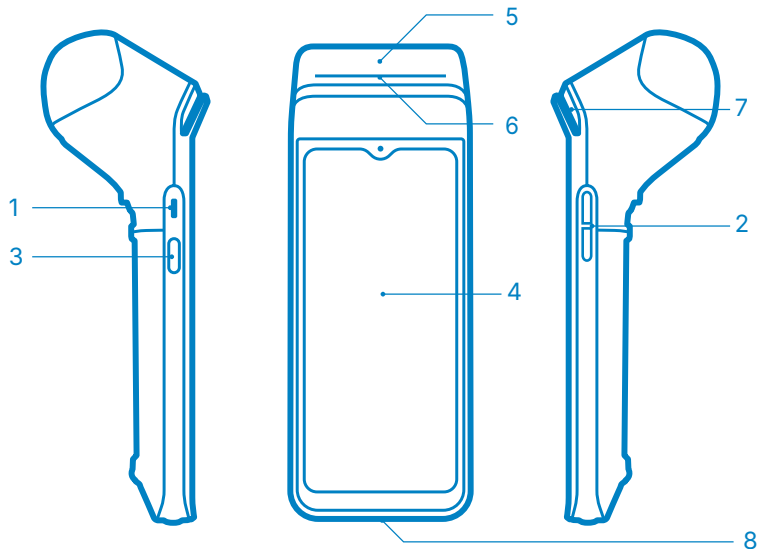


1. Gumb za uključivanje/isključivanje
2. Čitač kartica s magnetnom trakom
3. USB utor za punjač
4. Čitač kartica s čipom



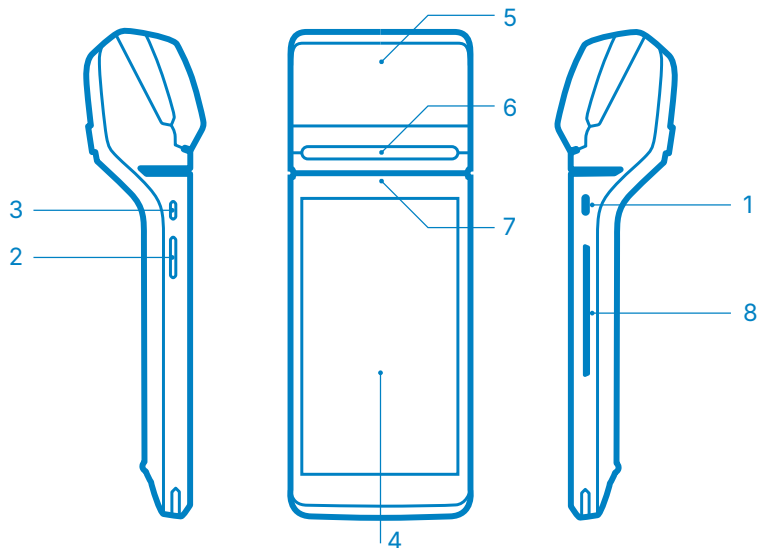
5. Zaslón
6. Fizičke tipke
7. NFC čitač za beskontaktno plaćanje

Ultra



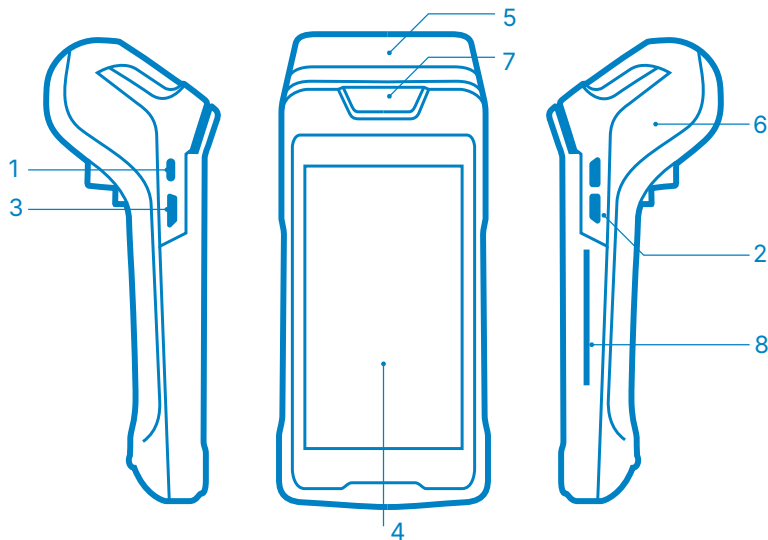
- 1. USB utor za punjač
- 2. Tipka za zvuk
- 3. Gumb za uključivanje/isključivanje
- 4. Dodirni zaslon

- 5. NFC čitač za beskontaktno plaćanje
- 6. Pisač za ispisivanje potvrda
- 7. Čitač kartica s magnetnom trakom
- 8. Čitač kartica s čipom



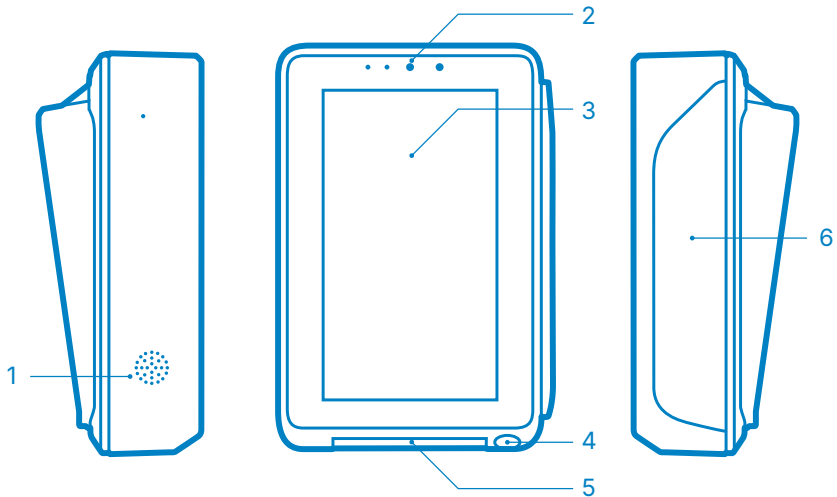
1. USB utor za punjač
2. Tipka za zvuk
3. Gumb za uključivanje/isključivanje
4. Dodirni zaslon

5. NFC čitač za beskontaktno plaćanje
6. Pisač za ispisivanje potvrda
7. Čitač kartica s magnetnom trakom
8. Čitač kartica s čipom



- 1. USB utor za punjač
- 2. Tipka za zvuk
- 3. Gumb za uključivanje/isključivanje
- 4. Dodirni zaslon

- 5. NFC čitač za beskontaktno plaćanje
- 6. Pisač za ispisivanje potvrda
- 7. Čitač kartica s magnetnom trakom
- 8. Čitač kartica s čipom



1. Audio zvučnik
2. Senzori blizine i kamera
3. NFC čitač

4. QR skener
5. Čitač čip kartice
6. Čitač magnetskih kartica

Instalacija i rad

Opće informacije o rukovanju/sigurnosti

- Uvijek pažljivo rukujte čitačem kartica.
- Za dugotrajnu upotrebu bez poteškoća nikada nemojte svoj POS terminal izlagati udarcima, vibracijama ili ga ispuštati iz ruku jer se time terminal može oštetiti, što može dovesti do skupih popravaka.
- Za besprijekoran rad držite čitač kartica na čvrstoj, suhoj i stabilnoj podlozi.
- Poduzmite sve potrebne mjere kako biste uređaj držali podalje od tekućina, prolijevanja, magneta, vlage i vlažnih okruženja. Ako to ne učinite, može doći do kvara uređaja i skupih popravaka.
- myPOS terminal za plaćanje uvijek punitite pretvaračem izmjenične struje i kablom koji su priloženi u kutiji s uređajem. Ako to ne učinite, može doći do eksplozije ili požara.
- Prije punjenja provjerite rade li pretvarač izmjenične struje i kabl ispravno te jesu li čvrsto spojeni s terminalom za plaćanje.
- Svoj POS terminal uvijek punitite u suhom i dobro prozračenom prostoru, dalje od izvora vlage. Kada se baterija u potpunosti napuni, iskopčajte pretvarač izmjenične struje i kabl kako biste osigurali dugi vijek baterije.
- Nemojte oštetiti kabl za napajanje ni pretvarač. Nikada nemojte savijati ili uvijati kabl za punjenje.
- Pretvarač izmjenične struje i kabl nemojte pohranjivati u vlažnom okruženju jer to može dovesti do korozije i strujnog udara pri punjenju vašeg POS terminala.

- Kabele i punjače uvijek upakčajte i iskapčajte tako da ih držite za kraj kabela.
- Prije upakčanja pretvarača izmjenične struje u utičnicu za napajanje, provjerite odgovara li napon uređaja naponu električne mreže.
- Nemojte umetati nikakve strane predmete u priključke jer ćete time ozbiljno oštetiti terminal.
- Ako dođe do pojave dima, neuobičajenih mirisa ili neobičnih zvukova, odmah isključite uređaj. Nastavite li se služiti uređajem u tim okolnostima, bit ćete u opasnosti od požara i strujnog udara. U takvim slučajevima uređaj morate poslati na popravak.
- POS terminal ne sadrži dijelove koje bi korisnik mogao popraviti. U slučaju kvara, odmah isključite uređaj i odnesite ga na popravak isključivo stručnoj osobi. Ako otvorite kartični uređaj i pokušate ga popraviti kod kuće, poništiti ćete jamstvo i učiniti ga nevažećim.
- Uređaj je opremljen Wi-Fi sučeljem za bežičnu komunikaciju. Nikada se nemojte služiti uređajem u okruženjima u kojima može uzrokovati smetnje (zrakoplovi itd.).
- Uređaj, bateriju i opremu držite izvan dosega djece kako biste spriječili mogućnost da djeca progutaju dijelove, nanesu ozljede sebi ili drugima, ili oštete same dijelove.
- Očistite čitač kartica nježno ga brišući mekom, blago vlažnom krpom. Pri čišćenju uređaja nikada se nemojte služiti stlačenim zrakom, agresivnim kemikalijama, otapalima za čišćenje ili jakim deterdžentima jer ga mogu oštetiti.
- Zabranjeno je služiti se uređajem na nezakonit način.

Održavanje baterija

- Čak i kada se redovno ne služite svojim kartičnim čitačem, preporučujemo da ga napunite jednom mjesečno.
- Izbjegavajte bateriju izlagati izravnoj sunčevoj svjetlosti, dimu ili prašinjom okruženju.
- Zabranjeno je drobiti i gaziti bateriju ili je bacati u vatru ili tekućine.
- Ako je baterija oštećena (zagrijana ili izobličena), odmah je zamijenite.
- Temperatura punjenja trebala bi se kretati između 0 i 40 °C.
- Bateriju nemojte pohranjivati na temperaturama nižima od -20 °C ili višima od 70 °C.

Sigurnosni pregledi POS uređaja

Kao jedan od zahtjeva prema standardu PCI-DSS, česti sigurnosni pregledi POS uređaja ključni su za sigurnost i očuvanje vašeg poslovanja. Potrebno je provoditi redovite revizije POS uređaja i provjeravati jesu li neovlašteno izmijenjeni kako bi se spriječio gubitak podataka. Ako je uređaj izgubljen ili ukraden ili primijetite da je neovlašteno izmijenjen, pišite myPOS službi za korisnike na adresu help@mypos.com i pošaljite kopiju poruke (CC) na adresu ciso@mypos.com.

Više informacija o tome kako zaštititi svoj uređaj potražite u našim Čestim pitanjima na stranici pod nazivom „Sigurnosni pregledi POS uređaja za trgovce“.

Postupak pri uobičajenim kvarovima

Ako predložena rješenja ne mogu otkloniti poteškoću ili ako imate drugih pitanja, javite se našoj službi za korisnike.

Kategorija	Kvar	Uzrok	Rješenje
Uključivanje/ isključivanje	Terminal je nemoguće uključiti	Nema baterije	Spojite napajanje na izvor izmjenične struje
		Napajanje izmjeničnom strujom nije dobro ukopčano	Provjerite je li utikač za napajanje izmjeničnom strujom oštećen ili nepravilno ukopčan
Pogreška pri očitavanju kartice	Pogreška pri očitavanju kartice	Prljavština na čitaču magnetnih kartica	Komad srednje tvrdog kartona provucite nekoliko puta kroz otvor za kartice kako biste obrisali prljavštinu s čitača
		Kartica s magnetnom trakom prljava je ili demagnetizirana	Mekim papirom uklonite prljavštinu s kartice. Ako postoji problem s karticom, trebalo bi je zamijeniti u banci izdavatelja
		Kartica je provučena naopako	Pripazite na smjer provlačenja kartice s magnetnom trakom i vodite računa da karticu provlačite ujednačenom brzinom.
Poteškoće s tipkovnicom za unos PIN-a/dodirnim zaslonom	Tipkovnica/zaslon ne reagira	Došlo je do pada operacijskog sustava uređaja	Iskopčajte uređaj iz napajanja i izvadite bateriju, isključite terminal i ponovno ga pokrenite

Pridržavamo pravo na izmjene Vodiča za dobrodošlicu i poboljšanje dostatnosti i cjelovitosti informacija sadržanih u njemu, o čemu ćete biti obaviješteni na odgovarajući način.

Ne možemo se smatrati odgovornima za neželjene učinke koji su posljedica nepridržavanja smjernica u ovom Vodiču za dobrodošlicu.