

Guida di benvenuto

IT



Indice dei contenuti

Benvenuti in myPOS	1
Come attivare il dispositivo myPOS	2
Attivazione carta di debito myPOS	5
Guida Utente Veloce myPOS Go 2	6
Guida Utente Veloce myPOS Ultra, Carbon, Pro	7
Certificati del dispositivo	11
Prezzi e tariffe	12
Panoramica sui dispositivi	13
Avvertenze per l'installazione e il funzionamento	18
Risoluzione dei problemi più comuni	21

Benvenuti in myPOS

Il mondo dei pagamenti rapidi e sicuri

Congratulazioni per l'acquisto di un terminale di pagamento myPOS, un dispositivo rivoluzionario per accettare in sicurezza pagamenti effettuati con carte di credito e di debito!

Contenuto della confezione



Terminale di pagamento myPOS



Carta Business myPOS GRATUITA



Caricatore



myPOS SIM DATI pre-installata ad uso gratuito

Come attivare il dispositivo myPOS

Per poter attivare ed utilizzare i dispositivi myPOS, è condizione necessaria disporre di un conto myPOS registrato su **mypos.com**

Ulteriori informazioni su come registrare un conto myPOS, attivare il dispositivo e iniziare a usarlo, così come i dati e le specifiche tecniche complete, sono disponibili online visitando la pagina **mypos.com/welcome** o **scansionando il codice QR.**

Per attivare ed utilizzare il tuo dispositivo myPOS dovrai necessariamente avere



1. Il tuo dispositivo myPOS



2. Uno smartphone connesso al tuo account myPOS



Attivazione con codice QR

Punto 1

(myPOS Ultra, Pro, Carbon) Accendi il dispositivo myPOS e seleziona la tua lingua preferita.

(myPOS Go 2) Accendi il dispositivo myPOS.

L'apparecchio si conatterà automaticamente a Internet tramite la SIM dati 4G pre-installata. In alternativa puoi conmetterlo anche via Wi-Fi.

Punto 2

Una volta connesso a Internet, il dispositivo POS genererà e mostrerà automaticamente un codice QR.

Nota:

Per motivi di sicurezza il codice QR è valido solo per 15 minuti. Quando il codice scade, esegui nuovamente il procedimento e il dispositivo genererà un nuovo codice di attivazione.

Punto 3

Apri l'app myPOS, tocca **Dispositivi** e seleziona **l'icona QR** in alto a destra.

Una volta scansionato il codice QR, seleziona il conto di regolamento, la valuta delle transazioni e tocca **Attiva**.

Fatto!

Attivazione con codice

Puoi anche attivare il dispositivo inserendo manualmente un codice nell'app.

Punto 1

Una volta che il terminale POS è acceso e connesso a Internet, tocca **“Attiva con codice”** che trovi sotto il codice QR.

Punto 2

Inserisci il PAN della carta (le 16 cifre che appaiono sul fronte della carta), scegli un account e la valuta ai quali vuoi collegarla.

Punto 3

Apri l'app myPOS, tocca **Dispositivi** e seleziona l'**icona '+'** in alto a destra.

Punto 4

Seleziona **“Attiva il terminale myPOS”**, tocca **“Dispositivo POS”**, seleziona **“Inserisci codice dal terminale”** e digita il codice di attivazione mostrato sullo schermo del dispositivo.

Punto 5

Inserisci i dati del tuo dispositivo (valuta, conto di regolamento, descrittore di fatturazione) e tocca **“Attiva”**. Ed è tutto!

Attivazione carta di debito myPOS

Attiva la tua carta standard myPOS GRATUITA che hai ricevuto insieme al dispositivo e ottieni l'accesso istantaneo al tuo denaro.

Punto 1

Apri l'app myPOS, tocca **“Carte”** e il simbolo **“+”** in alto a destra e seleziona **“Attiva carta”**.

Punto 2

Inserisci il numero della carta, scegli un account e una valuta ai quali vuoi collegarla. Tutto qui!

Importante:

Troverai il **PIN nell'app**, nella sezione **“Carte”**, in cui dovrai toccare l'icona PIN.

Per qualsiasi dubbio o richiesta di aiuto per l'attivazione, non esitare a contattarci all'indirizzo help@mypos.com

Guida Utente Veloce

myPOS Go 2

Come accettare pagamenti

Premere un tasto qualsiasi (ad eccezione di F1, F2 e Power) per passare alla schermata Pagamento e immettere l'importo della transazione. Conferma con il tasto verde. A seconda della carta del cliente, inserisci la carta nel lettore inferiore, scorri la sul lettore superiore o tieni la carta o lo smartphone sopra il lettore NFC per elaborare il pagamento.

Come annullare una transazione

Solo l'ultima transazione di pagamento o rimborso può essere annullata. Premi F1. Seleziona Ultimo annullamento transazione e conferma con la chiave verde.

Come effettuare un rimborso

Premi F1 e seleziona Rimborso. Digita l'importo del rimborso e premi il tasto verde per confermare. A seconda della carta del cliente, inserisci la carta nel lettore inferiore, scorri la sul lettore superiore o tieni la carta

o lo smartphone sopra il lettore NFC per elaborare il pagamento.

Come emettere una ricevuta

Dopo l'approvazione di una transazione, sullo schermo del dispositivo verrà visualizzata una nuova opzione per la conferma della ricevuta. Premi 1 e immetti l'indirizzo e-mail del cliente premendo il tasto fino a selezionare la lettera desiderata (consiglio: per inserire il simbolo "@" con la tastiera, premi il tasto 1 sei volte di fila). La ricevuta elettronica verrà inviata automaticamente all'indirizzo e-mail indicato. Per inviare una ricevuta elettronica tramite SMS, premi 2 e inserisci il numero di cellulare del cliente.

Premi 3 per annullare l'emissione di una ricevuta.

Nota bene che myPOS Go 2 è eco-friendly e paper-free. Se desideri dare ai tuoi clienti una ricevuta per la loro transazione, utilizza una delle opzioni sopra descritte, via e-mail o SMS.

Guida Utente Veloce

myPOS Ultra, Carbon, Pro

Come accettare pagamenti

Avvia l'app Pagamento preinstallata toccando l'icona dell'app nella schermata iniziale. Inserisci l'importo della transazione e tocca Eseguito. A seconda della carta del cliente, inserisci la carta nel lettore, scorri o tieni la carta o lo smartphone sopra il lettore NFC per elaborare il pagamento. Se necessario, immettere un codice PIN.

Come annullare una transazione

Solo l'ultima transazione di pagamento o rimborso può essere annullata.

Nell'app Pagamento tocca Storno nel menu principale dell'app nell'angolo in alto a sinistra. Verranno visualizzati i dettagli dell'ultima transazione approvata. Quindi tocca Conferma per procedere. Se la transazione viene approvata, tocca Ricevuta per stampare una ricevuta cliente/esercente. Se la transazione viene negata, verrà

stampata automaticamente una ricevuta del cliente con il motivo del rifiuto.

Come effettuare un rimborso

Nell'app Pagamento tocca Rimborso. Inserisci l'importo da rimborsare e tocca Eseguito. Inserire, scorrere o tenere premuta la scheda o lo smartphone sopra il lettore NFC del terminale e inserire un codice, se necessario. Se la transazione viene approvata, è possibile toccare Ricevuta per passare alla schermata Ricevuta. Se il pagamento è Chip & PIN basta estrarre la carta. Se la transazione viene rifiutata, verrà stampata automaticamente una ricevuta cliente con il motivo del rifiuto.

Come emettere una ricevuta

Dopo una transazione andata a buon fine nell'app Pagamento, viene visualizzata la schermata Ricevuta. Quindi scegli di stampare o inviare una ricevuta via e-mail o SMS. Se non il cliente non desidera una ricevuta, tocca il pulsante NESSUNA RICEVUTA nella parte inferiore dello schermo per completare la transazione.

Importante

Il prodotto, che include il dispositivo myPOS e la carta myPOS Business, non è soggetto al Diritto dei consumatori, comprese le Direttive UE sulla Tutela dei Consumatori e sulle Direttive Vendita a distanza. Questo prodotto non è destinato ai consumatori, ovvero a persone fisiche che intendono utilizzarlo per scopi diversi dalla propria attività commerciale, industriale, artigiana o professionale.

Questo prodotto si caratterizza come servizio finanziario ed è destinato esclusivamente all'accettazione di pagamenti per beni o servizi offerti da persone fisiche o giuridiche attraverso un'attività commerciale regolare, agendo come liberi professionisti, imprese individuali, commercianti, esercenti, lavoratori autonomi o soggetti che altrimenti intraprendono l'attività di vendita di beni o servizi.

Garanzia

Il periodo di garanzia per il dispositivo myPOS dura 1 anno a partire dalla data dell'acquisto. È possibile estendere la garanzia del proprio dispositivo dal conto myPOS.

La garanzia non copre cavi, accessori, prese, unità di alimentazione o altri oggetti diversi dai dispositivi myPOS e dalla carta myPOS Business inclusi nel pacchetto.

Norme di restituzione

L'acquirente ha diritto alla restituzione del pacchetto myPOS completo entro 60 giorni dalla data dell'acquisto. Si prega di leggere per intero la Policy di restituzione, disponibile sul sito www.mypos.com.

Se il dispositivo myPOS non funziona, si prega di inviarlo in riparazione secondo quanto indicato nella Policy di restituzione di myPOS. Per informazioni dettagliate sulla procedura di Riparazione - Auto-

rizzazione alla restituzione dei materiali (RMA - Return Material Authorization), è possibile rivolgersi all'Assistenza clienti, all'indirizzo help@mypos.com.

Furto del dispositivo

Se il dispositivo viene smarrito o rubato, è necessario disabilitarlo subito dal conto myPOS e informare immediatamente l'Assistenza clienti di myPOS.

Smaltimento

Il terminale myPOS, compresi batteria o altri componenti, non può essere smaltito insieme ai rifiuti domestici generici, ma solo negli appositi luoghi designati per lo smaltimento dei dispositivi elettronici.

Qualora non si intenda più utilizzare il terminale, consigliamo di inviarci la richiesta di disattivazione del dispositivo dal conto myPOS.

Produttori

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

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

Dichiarazione di conformità CE

Il produttore del dispositivo dichiara che il prodotto è conforme alle norme di armonizzazione dell'Unione europea in materia: Salute (Articolo 3.1(a) della Direttiva RED), Sicurezza (Articolo 3.1(a) della Direttiva RED), Compatibilità elettromagnetica (Articolo 3.1(b) della Direttiva RED), Utilizzo dello spettro delle radiofrequenze (Articolo 3.2 della Direttiva RED).

Il dispositivo è conforme ai requisiti essenziali e alle altre prescrizioni delle Direttive della Comunità Europea R&TTE 1999/5/CE e delle direttive correlate ed è pertanto contrassegnato dal marchio CE.

Importatore

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

Certificazioni ed EMV



Certificati del dispositivo

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](#)

Prezzi e tariffe

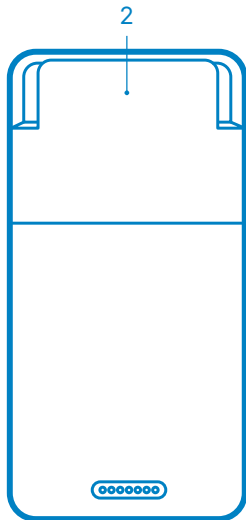
L'apertura di un conto myPOS di moneta elettronica è gratuita. Non sono previsti costi mensili o annuali: l'esercente paga solo per i servizi utilizzati. Le tariffe per i servizi myPOS sono visibili sul conto myPOS, in fondo a ciascuna pagina.

La carta myPOS Business viene emessa gratuitamente; soltanto le operazioni eseguite con la carta hanno un costo. Le tariffe e prelievi sono elencate sul conto myPOS. È importante sapere che le tariffe per una carta myPOS Business sono determinate in base alla valuta della carta. Vengono quindi applicate tariffe diverse a carte diverse collegate al conto dell'esercente.

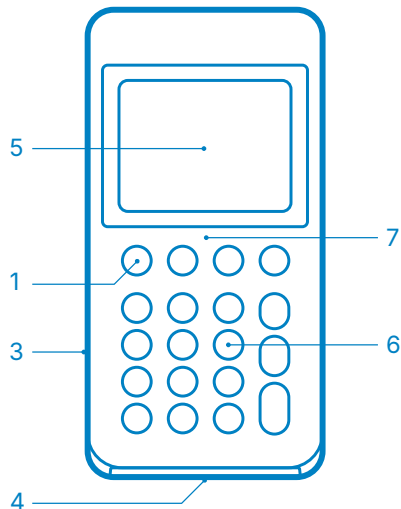
Le tariffe per i servizi di acquiring myPOS visibili conto myPOS, in fondo a ciascuna pagina. Le tariffe sono suddivise per i servizi con carta presente (pagamenti sui terminali POS) e con carta non presente (online pagamenti).

Tutte le informazioni relative alle tariffe dei nostri servizi sono disponibili su mypos.com, dal menu Prezzi.

GO 2



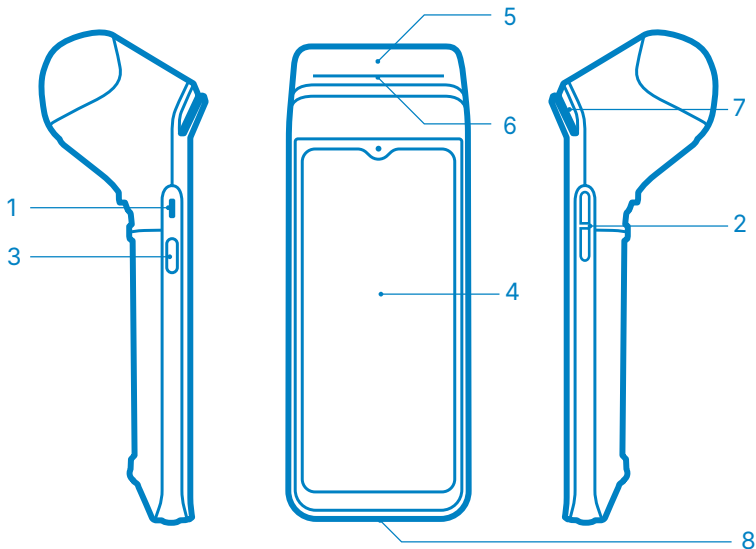
1. Pulsante ON/OFF
2. Lettore di carte con banda magnetica
3. Slot USB per il cavo di ricarica
4. Lettore di carte con chip



5. Schermo
6. Tasti fisici
7. Lettore NFC

Panoramica sui dispositivi

Ultra



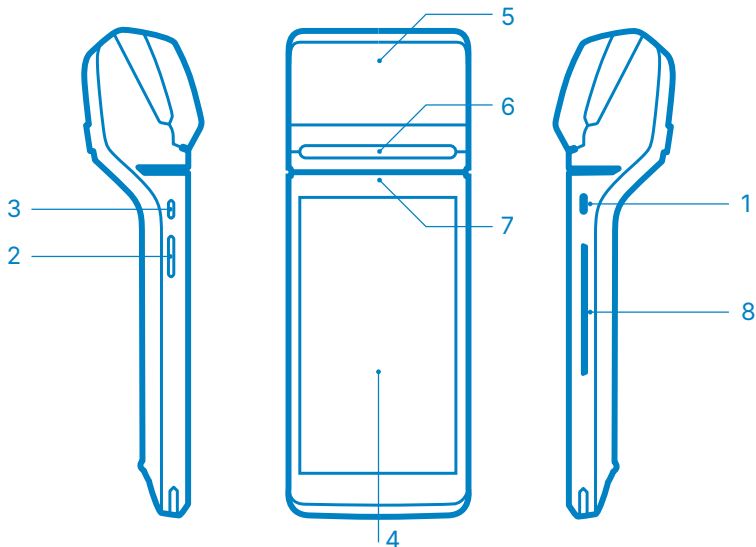
1. Porta USB per il cavo di ricarica
2. Pulsante volume
3. Pulsante ON/OFF

4. Touchscreen
5. Lettore NFC
6. Stampante di ricevute

7. Lettore di carte con banda magnetica
8. Lettore di carte con chip

Panoramica sui dispositivi

Pro



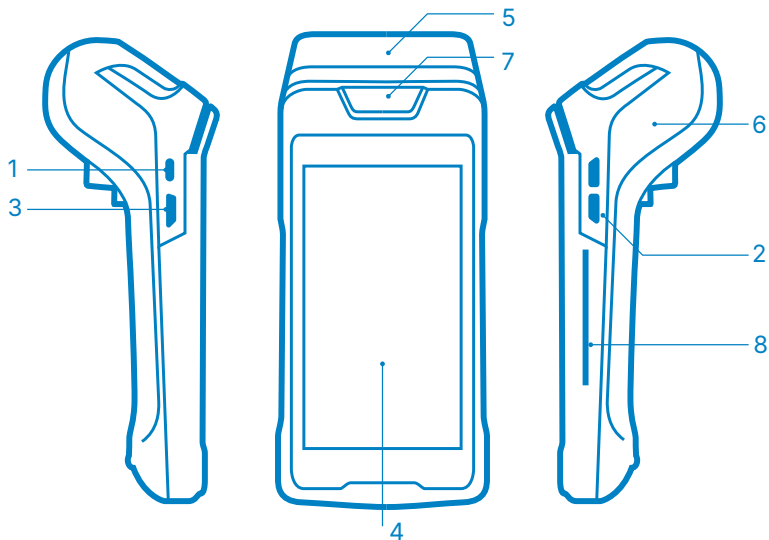
- 1. Porta USB per il cavo di ricarica
- 2. Pulsante volume
- 3. Pulsante ON/OFF

- 4. Touchscreen
- 5. Lettore NFC
- 6. Stampante di ricevute

- 7. Lettore di carte con banda magnetica
- 8. Lettore di carte con chip

Panoramica sui dispositivi

Carbon



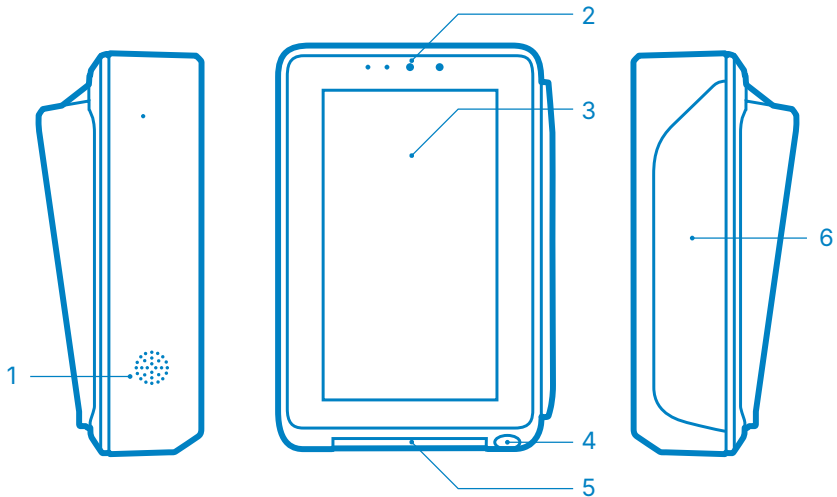
Panoramica sui dispositivi

1. Porta USB per il cavo di ricarica
2. Pulsante volume
3. Pulsante ON/OFF

4. Touchscreen
5. Lettore NFC
6. Stampante di ricevute

7. Lettore di carte con banda magnetica
8. Lettore di carte con chip

Sigma



Panoramica sui dispositivi

1. Altoparlante audio
2. Sensori di prossimità e fotocamera
3. Lettore NFC

4. Scanner QR
5. Lettore di carte con chip
6. Lettore di carte a banda magnetica

Avvertenze per l'installazione e il funzionamento

Informazioni generali sull'utilizzo e sulla sicurezza

- Il lettore di carte deve essere maneggiato sempre con la massima cura.
- Per un'operatività che si protragga a lungo e senza problemi, il terminale POS non deve mai subire urti, vibrazioni o cadute, in quanto potrebbero causare malfunzionamenti e costose riparazioni.
- Per un funzionamento ottimale, il lettore di carte deve essere posizionato su una superficie solida, asciutta e stabile.
- È necessario adottare tutte le misure necessarie per tenere il dispositivo lontano da liquidi, sversamenti, magneti, umidità e condensa. In caso contrario, si potrebbero verificare malfunzionamenti del dispositivo con conseguenti costose riparazioni. Non tenere mai l'adattatore CA e il cavo in un ambiente umido, in quanto ciò potrebbe causarne la corrosione e provocare scosse elettriche durante la ricarica del terminale POS.
- Ricaricare sempre il terminale di pagamento myPOS con l'adattatore CA e il cavo forniti in dotazione con il dispositivo. In caso contrario, si potrebbero verificare esplosioni o incendi.
- Prima della ricarica, accertarsi che l'adattatore CA e il cavo funzionino correttamente e che siano saldamente collegati al terminale di pagamento.
- Caricare sempre il terminale POS in un luogo asciutto e ben ventilato, lontano da sorgenti di umidità. Per garantire una lunga durata della batteria, scollegare l'adattatore CA e il cavo dopo aver ricaricato.

cato la batteria.

- Non danneggiare il cavo di alimentazione e l'adattatore di alimentazione. Non piegare né torcere mai il cavo di ricarica.
- Non tenere mai l'adattatore CA e il cavo in un ambiente umido, in quanto ciò potrebbe causarne la corrosione e provocare scosse elettriche durante la ricarica del terminale POS.
- Collegare e scollegare sempre i cavi e i caricabatterie tenendo l'estremità del cavo.
- Prima di effettuare il collegamento alla presa di corrente, verificare che la tensione di alimentazione sia conforme a quella del terminale.
- Non inserire materiale estraneo nelle porte, in quanto ciò danneggia gravemente il terminale.
- Spegnerne immediatamente il dispositivo se inizia a emettere fumo, odori o rumori non abituali. In tali condizioni, il suo utilizzo comporta il rischio di incendio e di emissione di scariche elettriche. In questi casi, è necessario mandare il dispositivo in riparazione.
- Il terminale POS non contiene parti riparabili dall'utente. In caso di malfunzionamento, spegnere immediatamente il lettore di carte e far riparare il dispositivo esclusivamente da personale qualificato. L'apertura e la manutenzione del POS presso il proprio domicilio comporta la decadenza della garanzia.
- Il prodotto è dotato di un'interfaccia Wi-Fi per la comunicazione wireless. Non usare mai il dispositivo in ambienti dove potrebbe creare interferenze (aeroplani, ecc.)
- Tenere il dispositivo, la batteria e l'apparecchiatura fuori dalla portata dei bambini, per evitare che possano ingerirne delle parti, causando danni a se stessi o agli altri oppure danneggiando l'apparecchiatura.

- Pulire il lettore di carte con un panno morbido e leggermente umido, strofinando delicatamente. Per pulire il dispositivo, non utilizzare mai aria compressa, prodotti chimici aggressivi, solventi per la pulizia o detergenti molto forti, perché potrebbero danneggiarlo.
- È vietato l'uso illegale del terminale.

Cura della batteria

- Anche quando il lettore di carte non viene utilizzato regolarmente, si raccomanda di ricaricarlo una volta al mese.
- Evitare di esporre la batteria a luce solare, fumo o polvere.
- È vietato schiacciare, calpestare, gettare nel fuoco o nel liquido la batteria.
- In caso di danneggiamento (reazione esotermica o distorsione) la batteria deve essere sostituita immediatamente.
- La temperatura di ricarica deve essere di 0-40 °C.
- Non conservare a temperature inferiori a -20 °C o superiori a 70 °C.

Ispezioni di sicurezza del POS

Come da requisito PCI-DSS, le ispezioni effettuate regolarmente giocano un ruolo fondamentale per la sicurezza e il benessere della tua attività. Dovrai effettuare audit periodici sui tuoi dispositivi POS e controllare che non vi siano segni di manomissione al fine di evitare la perdita dei dati. Se hai perso il tuo dispositivo o ti è stato rubato, o hai notato dei tentativi di manomissione, contatta via email il Servizio Clienti myPOS all'indirizzo help@mypos.com e ciso@mypos.com in CC.

Per saperne di più su come tenere protetto e al sicuro il tuo dispositivo, consulta la sezione "Ispezioni di sicurezza dei dispositivi POS da parte degli esercenti" delle nostre FAQ dettagliate.

Risoluzione dei problemi più comuni

Se le soluzioni proposte non riescono a risolvere il problema o in caso di ulteriori domande, si prega di contattare il nostro servizio di Assistenza

Categoria	Problema	Causa	Soluzione
Accensione/spengimento	Impossibile accendere il terminale	Batteria assente	Collegare all'alimentazione CA
		L'alimentatore CA non è collegato correttamente	Verificare che la spina dell'alimentatore CA non sia danneggiata o collegata in modo non corretto
Malfunzionamento del lettore di carte	Errore del lettore di carte	Sporcizia sul lettore di carte magnetiche	Posizionare un pezzo di cartone abbastanza rigido e strisciarlo più volte per rimuovere la sporcizia dalla testina
		La carta magnetica è sporca o smagnetizzata	Utilizzare della carta morbida per rimuovere lo sporco dalla carta magnetica. Se la carta ha problemi, deve essere sostituita dalla banca emittente
		La carta viene strisciata in modo sbagliato	Prestare attenzione alla direzione del lettore magnetico e strisciare la carta con velocità uniforme.
Problema al display del PIN pad/touch-screen	Nessuna risposta	Il sistema operativo del dispositivo si è arrestato in modo anomalo	Scollegare l'alimentazione e la batteria, spegnere il terminale e riavviare

Ci riserviamo il diritto di modificare la Guida di benvenuto e di introdurre miglioramenti alla completezza e all'integrità delle informazioni in essa contenute, dei quali sarete informati di conseguenza.

Non ci assumiamo alcuna responsabilità per gli effetti negativi dell'utilizzo del prodotto qualora non siano state scrupolosamente rispettate le linee guida contenute nella presente Guida di benvenuto.