

Welkomstgids

NL



Inhoud

Welkom bij myPOS	1
Hoe activeer je een myPOS apparaat?	2
Activeer je myPOS betaalkaart.....	5
Beknopte gebruikershandleiding myPOS Go 2	6
Beknopte gebruikershandleiding myPOS Ultra, Pro, Carbon	8
Apparaatcertificaten	13
Prijzen en tarieven.....	14
Overzicht van de apparaten	15
Aandachtspunten bij installatie en gebruik	20
Meest voorkomende fouten	23

Welkom bij myPOS

Snel en veilig overal betalen!

Gefeliciteerd met je nieuwe myPOS betaalterminal!
Een innovatieve oplossing waarmee je snel en veilig betalingen met kaart en contactloos kunt accepteren.

Wat zit er in de doos



myPOS betaalterminal



GRATIS myPOS zakelijke kaart



Oplader



Ingebouwde myPOS datakaart,
gratis te gebruiken.

Hoe activeer je een myPOS apparaat?

Onthoud dat je een geregistreerd myPOS-account op **mypos.com** moet hebben om je myPOS-apparaat te gaan gebruiken.

Meer informatie over hoe je je aanmeldt voor een myPOS-account, hoe je een apparaat activeert, ermee aan de slag gaat, en de volledige technische specificaties kun je online vinden op – **mypos.com/welcome of de QR-code te scannen.**

Om je myPOS-apparaat te activeren heb je nodig:



1. Je myPOS-apparaat



2. De smartphone die is gekoppeld aan je myPOS-account



Activatie met QR-code

Stap 1

(myPOS Ultra, Pro, Carbon) Zet je myPOS-apparaat aan en selecteer de gewenste taal.

(myPOS Go 2) Zet je myPOS-apparaat aan.

Het apparaat maakt automatisch verbinding met het 4G netwerk via de ingebouwde data simkaart. Je kunt ook verbinding maken met Wi-Fi.

Stap 2

Zodra er internetverbinding is, genereert het POS-apparaat automatisch een QR-code dat te zien is op het scherm.

Let op:

Om beveiligingsredenen is de QR-code 15 minuten geldig. Als de code verloopt, start het proces dan opnieuw. Het apparaat maakt dan een nieuwe activatiecode aan.

Stap 3

Open de myPOS-app, ga naar **Apparaten** en tik op het **QR-symbool** in de rechterhoek.

Zodra je de QR-code scant, selecteer je de rekening, transactievaluta en tik je op **Activeren**.

Je bent nu klaar om aan de slag te gaan!

Activatie met code

Als alternatief kun je een apparaat ook handmatig activeren door een code in je mobiele app in te voeren.

Stap 1

Zodra je POS-apparaat is ingeschakeld en internetverbinding heeft, tik je op **“Activeren met code”** dat onder de QR-code te zien is.

Stap 2

Het apparaat laat een activatiecode zien.

Stap 3

Open je myPOS app, selecteer **Apparaten** en tik op het ‘+’ in de rechterbovenhoek.

Stap 4

Kies **“Activeer myPOS-apparaat”**, tik op **“POS-apparaat”**, selecteer **“Voer code van apparaat in”** en voer de activatiecode in die op het scherm van het apparaat wordt weergegeven.

Stap 5

Vul je apparaatinformatie in (selecteer valuta, rekening, factuurbeschrijving) en tik op **“Activeren”**. Je bent nu klaar om aan de slag te gaan!

Activeer je myPOS betaalkaart

Activeer je myPOS betaalkaart die je gratis ontvangt en krijg direct toegang tot je geld.

Stap 1

Open de myPOS mobiele app, tik op **“Kaarten”** en op ‘+’ in de rechterbovenhoek in de rechterhoek van je scherm. Selecteer **“Kaart activeren”**.

Stap 2

Voer het volledige kaartnummer in en kies een account en valuta waaraan je de kaart wil koppelen. Dat is alles!

Belangrijk:

Je PIN is beschikbaar in je myPOS app – ga naar **“Kaarten”** en tik op het PIN-icoon.

Als je hulp nodig hebt bij een van deze stappen, neem dan gerust contact met ons op via support@mypos.nl

Beknopte gebruikershandleiding

myPOS Go 2

Betalingen accepteren

Druk op een willekeurige toets (behalve F1, F2 en Aan/uit) om naar het betaalscherm te gaan en vul het bedrag van de transactie in. Bevestig met de groene toets. Afhankelijk van de betaalkaart van je klant, steek je de kaart in de lezer onderaan, trek je deze door de bovenste lezer, of houd je de betaalkaart of smartphone boven de NFC-lezer om de betaling te verwerken.

Transacties annuleren

Alleen de laatste betaling of terugbetaling kan worden geannuleerd. Druk op F1. Selecteer Laatste transactie annuleren en bevestig dit met de groene toets.

Een terugbetaling uitvoeren

Druk op F1 en kies Terugbetaling. Vul het bedrag van de terugbetaling in en druk op de groene toets voor bevestiging. Afhankelijk van de betaalkaart steekt de klant de kaart in de lezer onderaan, trekt

deze door de bovenste lezer, of houdt de betaalkaart of smartphone boven de NFC-lezer om de betaling te verwerken.

Een bon versturen

Nadat de transactie is goedgekeurd, verschijnt de optie om een bon te versturen op het scherm. Druk op 1 en voer het e-mailadres van de klant in door de toets in te drukken tot de gewenste letter verschijnt (tip: druk zes keer achter elkaar op 1 om het "@"-symbool in te voeren). Er wordt automatisch een elektronische bon naar het opgegeven e-mailadres gestuurd.

Druk op 2 en voer het mobiele telefoonnummer van de klant in om een bon per sms te versturen.

Druk op 3 om de bon te annuleren.

Onthoud dat de myPOS Go 2 milieuvriendelijk en papierloos is. Als je je klanten een bon wilt geven, gebruik dan een van de bovengenoemde opties – per e-mail of sms.

Beknopte gebruikershandleiding

myPOS Ultra, Pro, Carbon

Betalingen accepteren

Open de betaalapp door op de app in het startscherm te tikken. Voer het transactiebedrag in en tik op Gereed. Steek de kaart van je klant in de lezer, trek deze door de sleuf, of houd de kaart of smartphone boven de NFC-lezer om de betaling te verwerken. Voer, indien nodig, de pincode in.

Transacties annuleren

Alleen de laatste betaling of terugbetaling kan worden geannuleerd.

Klik in de betaalapp in het hoofdmenu op Laatste transactie annuleren in de hoek linksboven. De gegevens van de laatst goedgekeurde transactie worden weergegeven. Tik vervolgens op Bevestigen om door te gaan. Als de transactie is goedgekeurd, tik dan op Bon om een bon voor de klant/verkoper af te drukken. Als de transactie wordt afgewezen,

wordt automatisch een bon voor de klant afgedrukt met de reden van de afwijzing.

Een terugbetaling uitvoeren

Tik in de betaalapp op Terugbetaling. Voer het bedrag van de terugbetaling in en tik op Gereed. Steek de betaalkaart in de lezer, trek deze door de sleuf of houd de betaalkaart of smartphone boven de NFC-lezer van de betaalautomaat en voer, indien nodig, de pincode in.

Als de transactie is goedgekeurd, kun je op Bon tikken om naar het scherm te gaan. Als de betaling wordt uitgevoerd met chip en pincode, kun je de betaalkaart eruit halen.

Als de transactie wordt afgewezen, wordt automatisch een bon voor de klant afgedrukt met de reden van de afwijzing.

Een bon geven

Na een geslaagde transactie in de betaalapp wordt het scherm Bon weergegeven. Kies of je een bon wilt afdrukken of deze via e-mail of sms wilt verzenden. Als je geen bon wilt, tik dan op de knop GEEN KLANTENBON onderaan het scherm om de transactie af te ronden.

Belangrijk

Het product, inclusief het myPOS-apparaat en de myPOS zakelijke betaalkaart vallen niet onder de consumentenwetgeving, waaronder de de EG-richtlijnen voor Bescherming en richtlijnen voor verkoop op afstand. Dit product is niet bestemd voor consumenten, dat wil zeggen elke natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, beroeps- of beroepsactiviteit vallen.

Dit product wordt aangemerkt als financiële dienst en wordt uitsluitend aangewezen voor het aanvaarden van betalingen voor diensten of goederen aangeboden door natuurlijke personen of rechtspersonen met een legale bedrijfsactiviteit, handelend als beroepsbeoefenaar, eenmanszaak, handelaar, zelfstandige of anderszins de verkoop van goederen of diensten

Garantie

De standaardgarantieperiode van een myPOS betaalterminal is 1 jaar vanaf de aankoopdatum. Je kunt in je myPOS account de garantieperiode verlengen.

De garantie dekt geen kabels, accessoires, stekkers of voedingsunits of andere onderdelen die in het myPOS pakket zitten of apart zijn aangeschaft.

Retourbeleid

Je hebt het recht. Lees het volledige retourbeleid op mypos.com

Als het apparaat niet werkt, kun je het met het myPOS retourbeleid terugsturen voor reparatie.

Heb je meer informatie nodig over het reparatie- en RMA-proces? Neem dan contact met ons op via support@mypos.nl

Gestolen apparaat

Is je apparaat gestolen of kwijtgeraakt? Zet het apparaat dan direct uit via je myPOS-account en meld dit onmiddellijk bij de myPOS-klanten-service.

Verwijdering

Het is niet toegestaan om de myPOS betaalterminal en zijn batterij of andere onderdelen samen met het standaard huishoudelijke afval weg te gooien. Dit mag alleen gebeuren op de speciaal aangewezen plaatsen voor de verwijdering van elektronische apparaten.

Als je geen gebruik meer wilt maken van de myPOS betaalterminal, raden we je aan contact met ons op te nemen om je apparaat in je myPOS-account te deactiveren.

Fabrikanten

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

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

CE-conformiteitsverklaring

De fabrikant van het apparaat verklaart dat het product voldoet aan de betreffende harmonisatiewetgeving van de Europese Unie: gezondheid (artikel 3.1(a) van de richtlijn voor radioapparatuur), veiligheid (artikel 3.1(a) van de richtlijn voor radioapparatuur), elektromagnetische compatibiliteit (artikel 3.1 (b) van de richtlijn voor radioapparatuur), gebruik van het radiofrequentiespectrum (artikel 3.2 van de richtlijn voor radioapparatuur).

Dit apparaat is compatibel met de essentiële en andere eisen van de EU-richtlijnen 1999/5/EG inzake radioapparatuur en telecommunicatie-eindapparatuur en de bijbehorende EU-richtlijnen en heeft daardoor de CE-markering.

Importeur

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

Certificeringen en EMV



Apparaatcertificaten

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](#)

Prijzen en tarieven

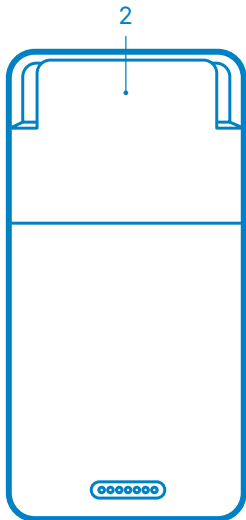
Het openen van een myPOS account is gratis. Er zijn geen maandelijkse of jaarlijkse servicekosten, de gebruiker betaalt alleen voor de gebruikte diensten. De tarieven voor de myPOS-diensten worden in het myPOS-account in de voettekst van elke pagina weergegeven.

De myPOS zakelijke betaalkaart wordt gratis verstrekt, alleen de betaaltransacties met de kaart worden doorberekend. De tarieven voor transacties en opnames worden in het myPOS-account weergegeven. De kosten voor een myPOS kaart wordt berekend op basis van de valuta van de kaart. Daarom kunnen er verschillende tarieven voor verschillende kaarten zijn.

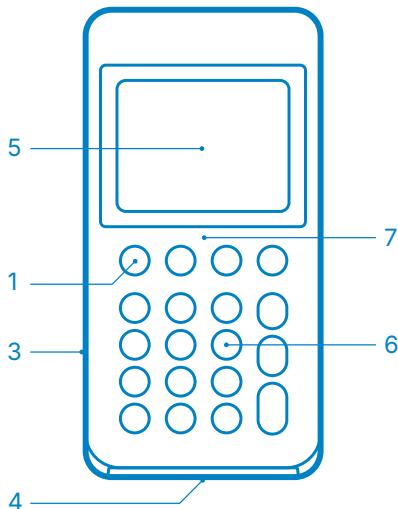
De transactiekosten voor de myPOS acceptatiediensten worden in het myPOS-account in de voettekst van elke pagina weergegeven. De transactiekosten worden opgesplitst in in online/PSP-diensten en betaalterminal-diensten.

Alle informatie over prijzen en tarieven vind je op de [prijspagina op mypos.com](https://mypass.com)

Overzicht van de apparaten

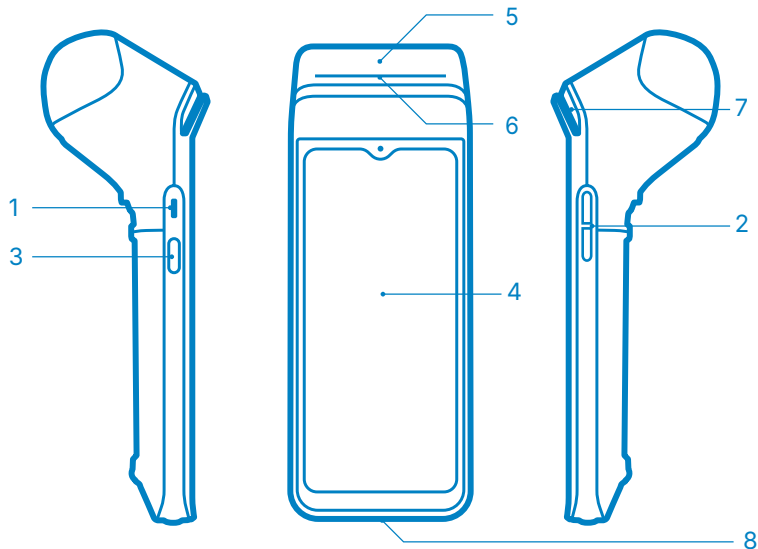


1. Aan/uit-knop
2. Kaartlezer magneetstrip
3. USB-poort voor oplaadsnoer
4. Chipkaartlezer



5. Scherm
6. Toetsenbord
7. NFC-lezer

Overzicht van de apparaten

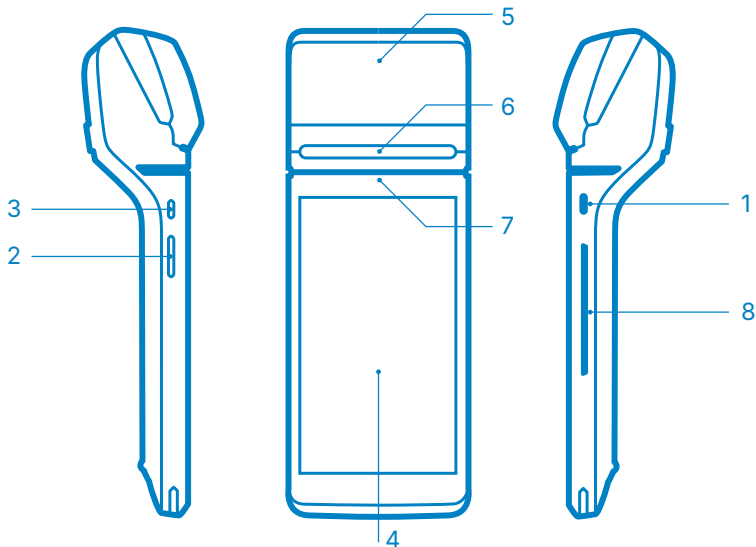


- 1. USB-poort voor oplaadsnoer
- 2. Volumeknop

- 3. Aan/uit-knop
- 4. Touchscreen
- 5. NFC-lezer

- 6. Bonprinter
- 7. Kaartlezer magneetstrip
- 8. Chipkaartlezer

Overzicht van de apparaten

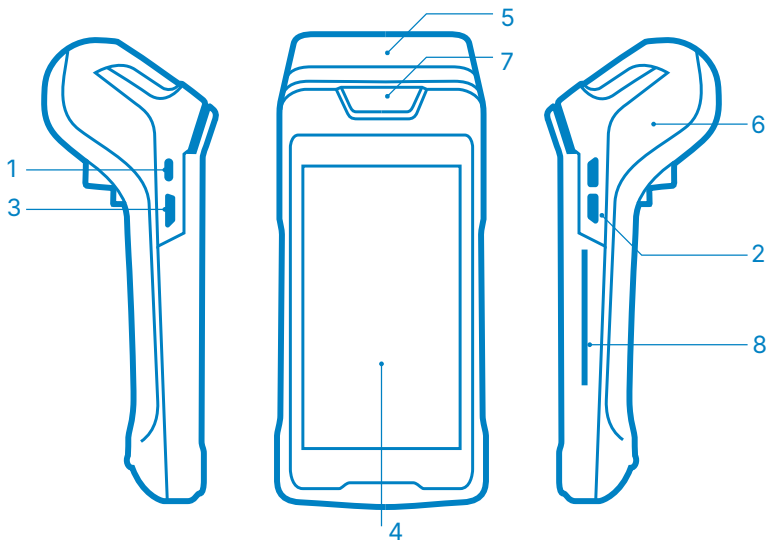


1. USB-poort voor oplaadsnoer
2. Volumeknop

3. Aan/uit-knop
4. Touchscreen
5. NFC-lezer

6. Bonprinter
7. Kaartlezer magneetstrip
8. Chipkaartlezer

Overzicht van de apparaten

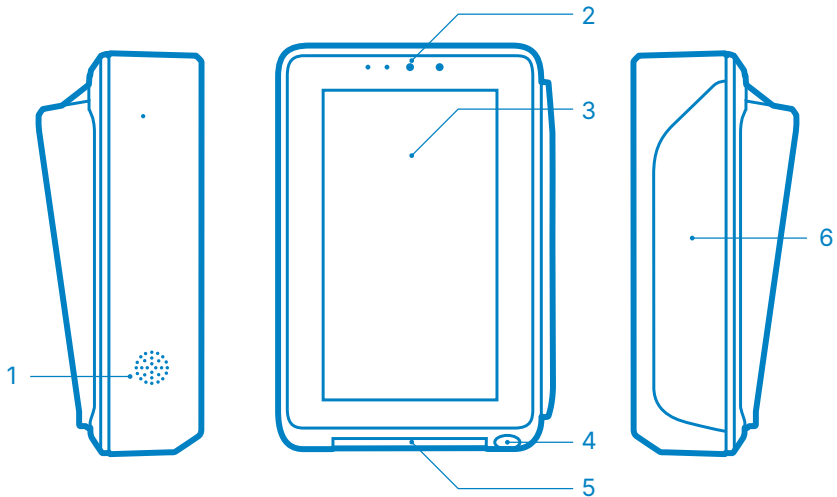


- 1. USB-poort voor oplaadsnoer
- 2. Volumeknop

- 3. Aan/uit-knop
- 4. Touchscreen
- 5. NFC-lezer

- 6. Bonprinter
- 7. Kaartlezer magneetstrip
- 8. Chipkaartlezer

Overzicht van de apparaten



1. Audioluidspreker
2. Nabijheidssensoren en camera
3. NFC-lezer

4. QR-scanner
5. Chipkaartlezer
6. Magneetstripkaartlezer

Aandachtspunten bij installatie en gebruik

Algemene behandeling/algemene veiligheidsinformatie

- Het is belangrijk om altijd zorgvuldig met het apparaat om te gaan.
- Voor een probleemloos lang gebruik mag de betaalterminal nooit aan schokken, trillingen of een val worden blootgesteld, omdat dit storingen en dure reparaties tot gevolg kan hebben.
- Voor optimale werking moet je de betaalterminal op een stevig, droog en stabiel oppervlak plaatsen.
- Je moet ervoor zorgen dat je apparaat uit de buurt blijft van vloeistoffen, lekkages, magneten, vochtige omgevingen en vocht. Als je dit niet doet, kunnen storingen en dure reparaties optreden. Zorg er ook voor dat de stroomadapter en het snoer nooit in een vochtige omgeving liggen, omdat dit bij het opladen van je myPOS betaalterminal corrosie of elektrische schokken kan veroorzaken.
- Laad de betaalterminal altijd op met de meegeleverde oplader die in de doos van het apparaat zitten. Als je dit niet doet, kan dit een explosie of brand tot gevolg hebben.
- Zorg ervoor dat de oplader goed werkt voordat je hem gebruikt. Stop hem stevig in de betaalterminal.
- Laad je betaalterminal altijd op in een droge, goed geventileerde ruimte, uit de buurt van vocht. Haal de stekker van de oplader uit het stopcontact zodra de batterij volledig is opgeladen, zodat een lange levensduur van de batterij is verzekerd.
- Beschadig de oplader niet. Zorg dat de oplader nooit wordt gebogen of gedraaid.
- Zorg dat de oplader nooit in een vochtige omgeving is. Dit kan

corrosie en elektrische schokken tot gevolg hebben.

- Steek de snoeren en opladers in de plug en haal ze eruit door deze aan het einde van het snoer vast te houden.
- Controleer of de voeding van het stopcontact overeenkomt met de ingestelde spanning van de terminal, voordat je de stekker in het stopcontact steekt.
- Steek geen vreemde voorwerpen in een van de poorten. Dit kan de terminal ernstig beschadigen.
- Schakel het apparaat onmiddellijk uit als er rook, ongewone geuren of vreemde geluiden uit komen. Als je het apparaat onder deze omstandigheden blijft gebruiken, is er risico op brand en elektrische schokken. In dit geval moet je het apparaat voor reparatie verzenden.
- Onze apparaten kunnen niet door de gebruiker zelf gerepareerd worden. Schakel bij een storing het apparaat direct uit en laat het apparaat alleen door bevoegd personeel repareren. Als je de beta-terminal thuis opent en onderhoud uitvoert, vervalt de garantie.
- Het apparaat beschikt over draadloze WIFI communicatie. Gebruik het apparaat nooit in omgevingen waar het storingen kan veroorzaken (vliegtuigen enz.).
- Plaats het apparaat, de batterij en apparatuur buiten het bereik van kinderen om te voorkomen dat kinderen onderdelen inslikken, kinderen of anderen verwondingen oplopen of dat de apparaten zelf beschadigen.
- Maak je betaalterminal schoon met een zachte, licht vochtige doek. Gebruik voor het reinigen van het apparaat nooit perslucht, agressieve chemicaliën, reinigingsoplossingen of sterke reinigingsmiddelen, omdat dit schade kan toebrengen.
- Het is verboden de terminal op een illegale manier te gebruiken.

Zorg voor de batterij

- Zelfs als u het apparaat niet regelmatig gebruikt, adviseren wij om de batterij eens per maand op te laden.
- Voorkom dat de batterij in direct zonlicht, rook of een stoffige omgeving wordt geplaatst.
- Voorkom dat de batterij wordt platgedrukt, erop getrapt wordt of in vuur of vloeistof wordt gegooit.
- Vervang de batterij onmiddellijk als deze is beschadigd (exotherm of vervormd).
- De oplaadtemperatuur moet tussen 0 en 40 °C zijn.
- Bewaar het apparaat niet onder -20 °C of boven 70 °C.

POS-veiligheidsinspecties

Als vereiste van de PCI-DSS zijn periodieke POS-veiligheidsinspecties essentieel voor de bescherming van de veiligheid en gezondheid van je bedrijf. Je moet regelmatig je POS-apparaten controleren op eventuele manipulatie om dataverlies te voorkomen. Als je apparaat zoek is of gestolen, of als je ontdekt dat het is gemanipuleerd, neem dan contact op met de klantenservice van myPOS via support@mypos.nl en zet ciso@mypos.com in de CC.

Voor meer informatie over hoe je je gegevens veilig en beschermd houdt, kun je onze gedetailleerde veelgestelde vragen raadplegen op onze website onder "Veiligheidsinspecties van pinapparaten door ondernemers".

Meest voorkomende fouten

Als de voorgestelde oplossing het probleem niet oplost of als je andere vragen hebt, neem dan contact op met onze klantenservice.

Categorie	Storing	Reden	Oplossing
Stroom aan/uit	De terminal heeft geen stroom	Geen batterij	Sluit de netstroom aan
		De netstroomvoorziening is niet goed ingeplugd	Controleer of de stekker is beschadigd en goed in het stopcontact zit
Storing bij het lezen van de kaart	Fout bij het lezen van de kaart	Vuil op de magneetkaartlezer	Neem een stuk halfhard karton en beweeg dat een paar keer heen en weer om vuil van de kop weg te vegen
		Magneetkaart is vuil of niet meer magnetisch	Gebruik zacht papier om het vuil van de magneetkaart te verwijderen. Als de kaart problemen blijft opleveren, moet deze door de uitgevende bank worden vervangen
		De kaart is op een verkeerde manier doorgehaald	Let op de magnetische zijde en de snelheid waarmee de kaart wordt doorgehaald, deze moet gelijkmatig zijn.
PIN-toetsen/weergaveproblemen touchscreen	Geen reactie	Het besturingssysteem van het apparaat is vastgelopen	Haal de stekker uit het stopcontact en de batterij uit het apparaat, zet de terminal uit en start hem opnieuw op

Wij behouden ons het recht voor om de welkomstgids te wijzigen en de hoeveelheid en betrouwbaarheid van de informatie te verbeteren, waarbij je overeenkomstig op de hoogte wordt gesteld. We kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele negatieve gevolgen van het gebruik van het product, als de richtlijnen in deze welkomstgids niet strikt worden nageleefd.