

# Guia de boas-vindas

PT



# Conteúdos

Bem-vindo ao myPOS .....	1
Como ativar o seu dispositivo myPOS? .....	2
Ativação do cartão de débito myPOS .....	5
Guia de início rápido myPOS Go 2 .....	6
Guia de início rápido myPOS Pro, Ultra, Carbon .....	8
Certificados de dispositivos .....	13
Preços e taxas .....	14
Visão geral dos dispositivos .....	15
Instalação e funcionamento .....	20
Falhas comuns .....	23

## Bem-vindo ao myPOS

### O mundo dos pagamentos rápidos e seguros!

Parabéns por ter adquirido o seu terminal de pagamento myPOS - um dispositivo revolucionário para aceitar pagamentos com cartão de crédito e débito de forma segura!

#### O que está na caixa

---



Terminal de pagamento myPOS



Um cartão empresarial myPOS  
GRATUITO



Carregador



Cartão myPOS DATA pré-instalado e de utilização gratuita

# Como ativar o seu dispositivo myPOS?

Tenha em atenção que, para começar a utilizar o seu dispositivo myPOS, tem de ter uma conta myPOS registada em **mypos.com**

Para obter mais informações sobre como registar uma conta myPOS, como ativar o seu dispositivo e começar a utilizá-lo, bem como especificações técnicas e dados completos, visite **mypos.com/welcome** ou **digitalize o código QR.**

## Para ativar o seu terminal myPOS precisará



1. Do seu dispositivo myPOS



2. Do smartphone ligado à conta myPOS



## Ativação do código QR

### Passo 1

(myPOS Pro, Ultra, Carbon) Ligue o seu dispositivo myPOS e seleccione o seu idioma preferido.

(myPOS Go 2) Ligue o seu dispositivo myPOS.

O dispositivo ligar-se-á automaticamente à Internet através do cartão SIM 4G DATA pré-instalado. Em alternativa, pode ligar o dispositivo através de Wi-Fi.

### Passo 2

Uma vez ligado à Internet, o dispositivo POS gera e apresenta automaticamente um código QR no seu ecrã.

### Nota:

*Por razões de segurança, o código QR é válido durante 15 minutos. Se o código expirar, reinicie o processo e será gerado um novo código de ativação pelo dispositivo.*

### Passo 3

Abra a aplicação myPOS, toque em **Dispositivos** e escolha o **ícone QR** no canto direito.

Depois de fazer a leitura do código QR, seleccione a sua conta de liquidação, a moeda das transações e toque em **Ativar**.

Está tudo pronto!

## Ativação do código

---

Em alternativa, pode ativar o seu dispositivo ao introduzir manualmente um código na sua aplicação móvel.

### Passo 1

Quando o seu dispositivo POS estiver ligado e conectado à Internet, toque em **"Ativar com código"** mostrado por baixo do código QR.

### Passo 2

O dispositivo apresenta um código de ativação.

### Passo 3

Abra a sua aplicação myPOS, seleccione **Dispositivos** e toque no **ícone "+"** no canto superior direito.

### Passo 4

Escolha **"Ativar o dispositivo myPOS"** toque em **"Dispositivo POS"**, seleccione **"Introduzir código do dispositivo"** e introduza o código de ativação conforme apresentado no ecrã do dispositivo.

### Passo 5

Preencha as informações do seu dispositivo (seleccione a moeda, a conta de liquidação e o descritor de faturação) e toque em **"Ativar"**. Está tudo pronto!

## Ativação do cartão de débito myPOS

Ative o seu cartão myPOS Standard GRATUITO que recebe com o seu dispositivo e obtenha acesso imediato ao seu dinheiro.

### Passo 1

Abra a aplicação móvel myPOS, toque em **"Cartões"** e no ícone **"+"** no canto direito do seu ecrã e seleccione **"Ativar cartão"**.

### Passo 2

Introduza o número completo do cartão, escolha uma conta e a moeda a que pretende associá-lo. É isso mesmo!

### Importante:

O seu PIN estará disponível na sua aplicação myPOS - basta aceder a **"Cartões"** e tocar no ícone do PIN.

Se precisar de ajuda em qualquer destes passos, não hesite em contactar-nos através do e-mail [help@mypos.com](mailto:help@mypos.com)

# Guia de início rápido

myPOS Go 2

## Como aceitar pagamentos

Prima qualquer botão (exceto F1, F2 e o botão de alimentação) para aceder ao ecrã Pagamentos e introduza o montante da transação. Confirma com o botão verde. Dependendo do cartão do seu cliente, insira o cartão no leitor de chip, passe-o no leitor de banda magnética ou segure o cartão ou o smartphone sobre o leitor de NFC para processar o pagamento.

## Como anular uma transação

Só é possível anular o último pagamento ou reembolso. Prima F1. Selecione “Anular a última transação” e confirme com o botão verde.

## Como efetuar um reembolso

Prima F1 e selecione Reembolso. Introduza o montante do reembolso e prima o botão verde para confirmar. Dependendo do cartão do seu cliente, insira o cartão no leitor de chip, passe-o no leitor de banda magnética ou segure o cartão ou o smartphone sobre o leitor de NFC para processar o pagamento.

## Como emitir um recibo

Depois da transação ter sido

aprovada, será mostrada no ecrã do dispositivo uma nova opção para confirmação do recibo. Prima F1 e introduza o endereço de e-mail do cliente premindo o botão até selecionar a letra pretendida (dica: para inserir o símbolo “@” usando teclado, prima 1 seis vezes consecutivas). Será enviado um recibo eletrónico automaticamente para o endereço de e-mail introduzido.

Prima 2 e introduza o número de telemóvel do cliente para enviar um recibo eletrónico por SMS.

Prima 3 para cancelar a emissão do recibo.

Note que o myPOS Go 2 é amigo do ambiente e não utiliza papel. Se pretender fornecer um recibo da transação aos seus clientes, escolha uma das opções descritas acima — por e-mail ou SMS.

# Guia de início rápido

myPOS Pro, Ultra, Carbon

## Como aceitar pagamentos

Abra a aplicação Pagamentos, instalada previamente, tocando no ícone da aplicação no ecrã inicial. Introduza o montante da transação e toque em Concluído. Dependendo do cartão do seu cliente, insira o cartão no leitor de chip, passe-o no leitor de banda magnética ou segure o cartão ou o smartphone sobre o leitor de NFC para processar o pagamento. Introduza o código PIN, se necessário.

## Como anular uma transação

Só é possível anular o último pagamento ou reembolso.

Na aplicação Pagamentos, toque em “Anular a última transação” no menu principal da aplicação no canto superior esquerdo. Serão apresentados os detalhes da última transação aprovada. Em seguida toque em Confirmar para continuar. Se a transação for aprovada, toque em Recibo para imprimir o recibo do comerciante/cliente. Se a transação for recusada, será automaticamente imprimido um recibo para o cliente com o motivo de recusa.

## Como efetuar um reembolso

Na aplicação Pagamentos, toque em Reembolso. Introduza o montante do reembolso e toque em Concluído. Insira o cartão, leia a banda magnética ou segure o cartão ou o smartphone sobre o leitor de NFC do terminal e introduza o código PIN, se necessário. Se a transação for aprovada, pode tocar em Recibo para aceder ao ecrã Recibos. Se o pagamento for efetuado com chip e PIN, basta retirar o cartão. Se a transação for recusada, será automaticamente imprimido um recibo para o cliente com o motivo de recusa.

## Como emitir um recibo

Após a transação ter sido efetuada com sucesso na aplicação Pagamentos, é mostrado o ecrã Recibos. Em seguida, escolha imprimir ou enviar um recibo por e-mail ou SMS. Se não pretender emitir um recibo, toque no botão “NENHUM RECIBO” na parte inferior do ecrã para finalizar a transação.

## Importante

O produto, incluindo o dispositivo myPOS e o cartão empresarial myPOS, não é abrangido pelo direito do consumidor, incluindo as diretivas da CE relativas à proteção dos consumidores e as diretivas relativas a vendas à distância. Este produto não foi concebido para consumidores, ou seja, qualquer pessoa singular que atue com determinada finalidade fora da sua atividade comercial, industrial, artesanal e profissional.

Este produto caracteriza-se no âmbito dos serviços financeiros e destina-se apenas a finalidades de aceitação de pagamentos de serviços ou bens oferecidos por pessoas singulares ou coletivas com uma atividade comercial legal, que atuam enquanto profissionais, comerciantes individuais ou coletivos, empresários em nome individual ou outra forma de venda de bens ou serviços.

## Garantia

O período de garantia normal do dispositivo myPOS é de um ano a partir da data de compra. Pode prolongar a garantia do seu dispositivo na sua conta myPOS.

A garantia não cobre quaisquer cabos, acessórios, fichas, baterias ou outros itens para além do dispositivo myPOS e do cartão empresarial myPOS, incluídos no pacote.

## Política de devolução

Poderá devolver o pacote myPOS completo num prazo de 60 dias a partir da data de compra. Leia a Política de devolução completa, disponível em [www.mypos.com](http://www.mypos.com).

Se o dispositivo myPOS não funcionar corretamente, envie-o para reparação de acordo com o disposto na Política de devolução da

myPOS. Para obter informação detalhada sobre o processo de reparação — RMA (autorização para devolução de material), contacte o serviço de apoio ao cliente da myPOS através do e-mail [help@mypos.com](mailto:help@mypos.com).

## Dispositivo roubado

Se o dispositivo for perdido ou roubado, desative-o imediatamente na sua conta myPOS e informe prontamente o serviço de apoio ao cliente.

## Eliminação

O terminal myPOS, incluindo a bateria ou outros componentes originais, não poderá ser eliminado juntamente com o lixo doméstico comum, mas apenas nos locais designados para a eliminação de dispositivos eletrónicos.

Se decidir deixar de utilizar o terminal myPOS, recomendamos que entre em contacto connosco, solicitando a desativação do seu terminal myPOS na sua conta myPOS.

## Fabricante

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

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

## Declaração CE de conformidade

O fabricante do dispositivo declara que o produto está em conformidade com a legislação relevante de harmonização da União Europeia: saúde (artigo 3.1(a) da diretiva relativa às energias renováveis), segurança (artigo 3.1(a) da diretiva relativa às energias renováveis), compatibilidade eletromagnética (artigo 3.1(b) da diretiva relativa às energias renováveis), utilização do espectro das radiofrequências (artigo 3.2 da diretiva relativa às energias renováveis).

O dispositivo é compatível com outros requisitos essenciais da Diretiva CE RTTE 1999/5/CE e diretivas CE relacionadas, e exibe a marcação CE em conformidade.

## Importador

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

## Certificações e EMV



## Certificados de dispositivos

### 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](#)

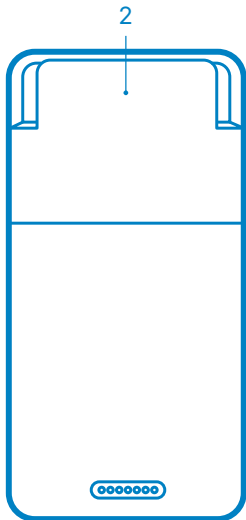
# Preços e taxas

**Abrir uma conta myPOS de dinheiro eletrônico** é gratuito. Não existem taxas de serviço mensais ou anuais, o comerciante só paga pelos serviços utilizados. As taxas do serviço myPOS são apresentadas na conta myPOS, no rodapé de cada página.

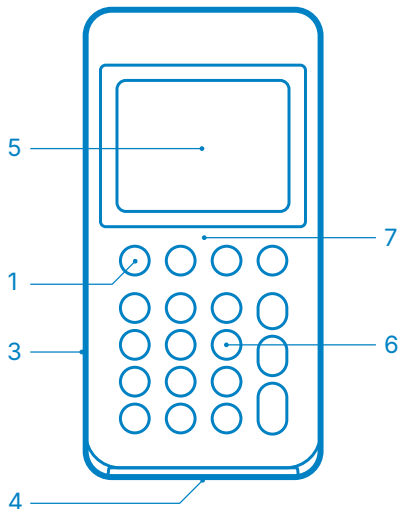
**O cartão empresarial myPOS** é emitido gratuitamente, sendo cobradas apenas as operações efetuadas com o cartão. As taxas de transações e levantamentos estão indicadas na conta myPOS. É importante saber que as taxas do cartão empresarial myPOS são determinadas com base na moeda do cartão. Por esse motivo, serão aplicadas taxas diferentes aos diferentes cartões associados à conta do comerciante.

**As taxas dos serviços de aquisição da myPOS** estão indicadas na conta myPOS, no rodapé de cada página. As taxas estão divididas em serviços de aquisição online e em taxas de aquisição de dispositivos POS.

Toda a informação relativa aos preços do nosso serviço pode ser encontrada em [mypos.com](https://mypos.com), no menu Preços.

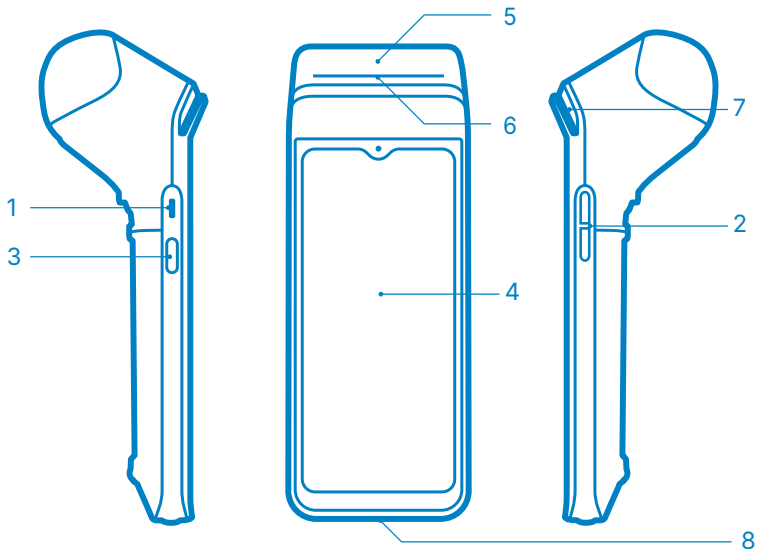


1. Botão para ligar/desligar
2. Leitor de cartões com banda magnética
3. Entrada USB do cabo de carregamento
4. Leitor de cartões com chip



5. Ecrã
6. Teclado físico
7. Leitor de NFC

# Ultra

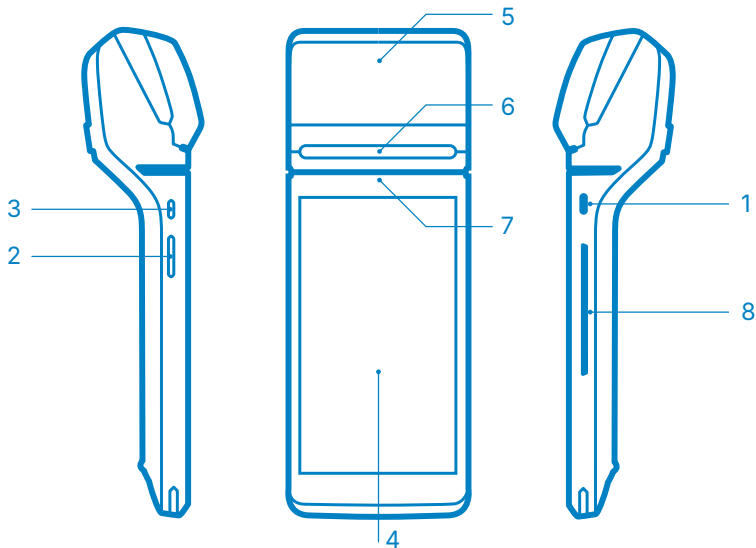


## Visão geral dos dispositivos

1. Entrada USB do cabo carregador
2. Botão do volume
3. Botão para ligar/desligar
4. Ecrã tátil

5. Leitor de NFC
6. Impressora de recibos
7. Leitor de cartões com banda magnética
8. Leitor de cartões com chip

# Pro

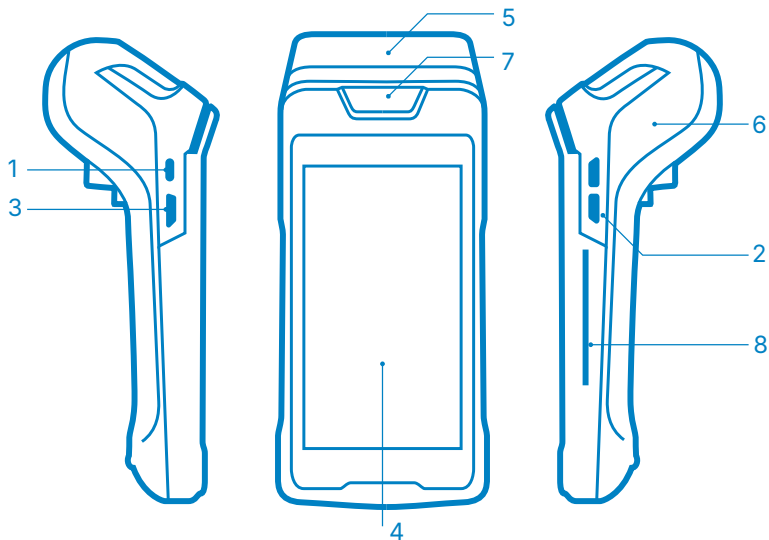


## Visão geral dos dispositivos

1. Entrada USB do cabo carregador
2. Botão do volume
3. Botão para ligar/desligar
4. Ecrã tátil

5. Leitor de NFC
6. Impressora de recibos
7. Leitor de cartões com banda magnética
8. Leitor de cartões com chip

# Carbon

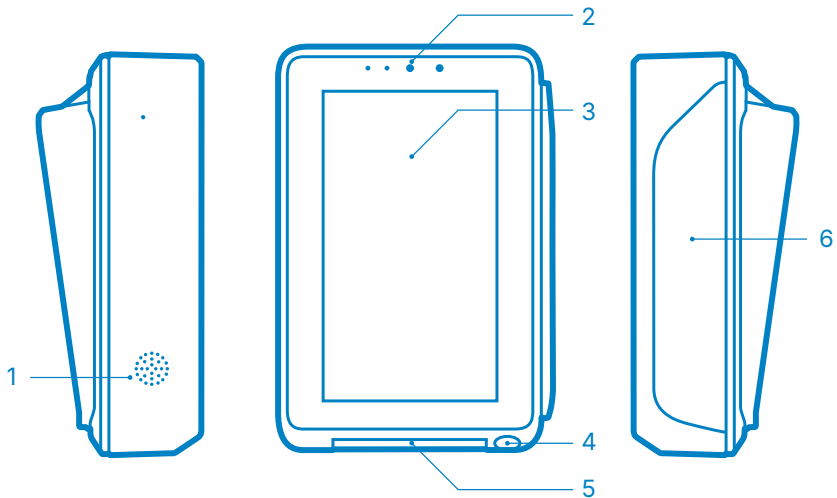


## Visão geral dos dispositivos

1. Entrada USB do cabo carregador
2. Botão do volume
3. Botão para ligar/desligar
4. Ecrã tátil

5. Leitor de NFC
6. Impressora de recibos
7. Leitor de cartões com banda magnética
8. Leitor de cartões com chip

# Sigma



1. Altifalante áudio
2. Sensores de proximidade e câmara
3. Leitor NFC

4. Leitor QR
5. Leitor de cartões com chip
6. Leitor de cartões com banda magnética

## Visão geral dos dispositivos

# Instalação e funcionamento

## Manuseamento geral/informações gerais de segurança

- Deve manusear sempre o seu leitor de cartões com muito cuidado.
- Para um funcionamento duradouro e sem problemas, nunca sujeite o seu terminal POS a choques, vibrações ou quedas, uma vez que tal poderá resultar em avarias e reparações dispendiosas.
- Deve colocar o seu leitor de cartões numa superfície sólida, seca e estável para um funcionamento ótimo.
- Deve tomar todas as medidas necessárias para manter o seu dispositivo afastado de líquidos, salpicos, ímanes e humidade. Não o fazer, poderá resultar em avarias do dispositivo e reparações dispendiosas. Nunca guarde o cabo e o adaptador de CA em ambientes húmidos, uma vez que tal poderá causar corrosão e choques elétricos durante o carregamento do seu terminal POS.
- Carregue sempre o seu terminal de pagamento myPOS com o cabo e o adaptador de CA fornecidos na caixa do dispositivo. Não o fazer, poderá resultar em explosões ou incêndios.
- Antes do carregamento, certifique-se de que o cabo e o adaptador de CA funcionam corretamente e que estão devidamente ligados ao seu terminal de pagamentos.
- Carregue sempre o seu terminal POS num local seco, bem ventilado e afastado de fontes de humidade. Quando a bateria estiver totalmente carregada, desligue o cabo e o adaptador de CA para garantir uma longa vida útil da bateria.
- Não danifique o cabo de alimentação nem o adaptador. Nunca dobre ou torça o cabo de carregamento.

- Nunca guarde o cabo e o adaptador de CA em ambientes húmidos, uma vez que tal poderá causar corrosão e choques elétricos durante o carregamento do seu terminal POS.
- Ligue e desligue os cabos pegando sempre na extremidade do cabo.
- Verifique se a tomada elétrica corresponde à tensão do terminal antes de inserir a ficha na tomada de CA.
- Não insira materiais estranhos nas portas, uma vez que fazê-lo poderá danificar gravemente o terminal.
- Desligue imediatamente o dispositivo se este começar a emitir fumo, odores inabituais ou ruídos estranhos. Se continuar a utilizar o dispositivo nestas circunstâncias, existe risco de incêndio e de choque elétrico. Neste tipo de situações, é necessário enviar o dispositivo para reparação.
- O terminal POS não contém peças que possam ser reparadas pelo utilizador. Em caso de avaria, desligue imediatamente o seu leitor de cartões e envie o dispositivo para reparação. A reparação deve ser feita apenas por pessoal qualificado. Se abrir e reparar o seu leitor de cartões em casa, a garantia será anulada.
- O produto está equipado com uma interface Wi-Fi para comunicação sem fios. Nunca utilize o dispositivo em ambientes onde possa causar interferência (aviões, etc.).
- Mantenha o dispositivo, a bateria e os restantes equipamentos fora do alcance das crianças para evitar que estas engulam peças pequenas, o que lhes pode causar ferimentos ou danos aos objetos.
- Limpe o seu leitor de cartões com um pano macio e ligeiramente húmido. Nunca utilize ar comprimido, químicos fortes, dissolventes ou detergentes fortes para limpar o dispositivo, uma vez que o

podão danificar.

- É proibido utilizar o terminal de modo ilegal.

## Cuidados com a bateria

- Na eventualidade de não utilizar o seu leitor de cartões frequentemente, recomendamos que o carregue uma vez por mês.
- Evite expor a bateria à luz solar, fumo ou pó.
- É proibido esmagar e pisar a bateria, bem como lançá-la ao fogo ou à água.
- Se a bateria estiver danificada (exotérmica ou distorcida), substitua-a imediatamente.
- A temperatura de carregamento deve ser entre 0-40 °C.
- Não guarde a bateria a temperaturas abaixo de -20 °C. ou acima de 70 °C.

## Inspeções de segurança POS

Como requisito DSS PCI, as inspeções recorrentes de segurança da POS são vitais para a proteção e salvaguarda do bem-estar do seu negócio. É necessário que faça auditorias periódicas aos seus terminais POS e verificar se foram indevidamente alterados, para prevenir qualquer perda de dados. Se perder o seu terminal ou este for roubado, ou se notou uma alteração indevida, envie um e-mail para o Serviço de Apoio ao Cliente da myPOS através do e-mail **help@mypos.com** com **ciso@mypos.com** em CC.

Para saber mais sobre como manter o seu terminal seguro e protegido, veja as nossas Perguntas Frequentes (FAQs) no nosso site da Internet com o título "Inspeções de segurança ao terminal POS pelos comerciantes".

## Falhas comuns

Se as soluções propostas não resolverem o problema ou se tiver outras questões, entre em contacto com o nosso serviço de apoio ao cliente.

<b>Categoria</b>	<b>Falha</b>	<b>Motivo</b>	<b>Solução</b>
<b>Ligar/desligar o terminal</b>	Não é possível ligar o terminal	Sem bateria	Ligue a uma fonte de alimentação de CA
		A fonte de alimentação de CA não está devidamente ligada	Verifique se a fonte de alimentação de CA está danificada ou ligada corretamente
<b>Falha do leitor de cartões</b>	Erro do leitor de cartões	Sujidade no leitor de cartões magnético	Passa várias vezes um pedaço de cartão de volume moderado para limpar a sujidade presente na cabeça
		O cartão magnético está sujo ou desmagnetizado	Utilize um papel suave para remover a sujidade no leitor de cartões magnético. Se o cartão tiver problemas, deverá ser substituído pelo respetivo banco emissor.
		O cartão foi passado no sentido errado	Verifique a direção da banda magnética e passe o cartão a uma velocidade constante
<b>Problemas no teclado do PIN/ecrã tátil</b>	Sem resposta	O sistema operativo do dispositivo falhou	Desligue a fonte de alimentação e a bateria, desligue o terminal e reinicie-o

Reservamo-nos o direito de modificar o Guia de boas-vindas e de melhorar a suficiência e integridade da informação contida no presente guia. Nestes casos, será notificado em conformidade.

Não seremos responsabilizados por efeitos adversos resultantes de uma utilização do produto que não segue as diretrizes do presente Guia de boas-vindas.