

Sådan håndterer du offline betalinger ved driftsforstyrrelser

Hvis en betalingsterminal mister netværksforbindelsen, kan de fleste kortbetalinger stadig gennemføres som offline betalinger. Det kræver dog, at du som medarbejder ved, hvordan du gør.

Denne korte guide hjælper dig med at:

- Forstå, hvornår offline betaling er muligt.
- Gennemføre en betaling korrekt, hvis netværket er nede.
- Informere kunden trygt og professionelt.

Følg trinene nedenfor, hvis I oplever netværksudfald, og vær opmærksom på de vigtige begrænsninger for offline betaling.

Vejledning til servicepersonale

Hvis jeres betalingsterminal mister netværksforbindelsen, kan det i mange tilfælde stadig lade sig gøre at gennemføre kortbetalinger. Det kaldes offline betalinger. Denne vejledning giver dig som medarbejder et hurtigt overblik over, hvordan du skal forholde dig i situationer med netværksudfald eller driftsforstyrrelser.

Sådan skifter du til en offline transaktion:

Følg trinene i guiden på billedet herover for at starte en forceret offline-transaktion.

Sådan foretager du en offline transaktion



1. Tryk på Menu knappen



2. Tryk på "Kortfunktioner"



3. Tryk på "Force offline"



4. Tryk på grøn knap *



5. Foretag transaktion

* Ved aktivering af den grønne knap accepterer brugeren, at Nets ikke påtager sig ansvar for transaktionens gennemførelse i tilfælde af manglende dækning på det anvendte betalingskort.



Sådan gennemføres en offline betaling:

- 1** Bed kunden om at indsætte deres fysiske kort i terminalen. Kontaktløse betalinger og mobilbetalinger (som Apple Pay og Google Pay) kan ikke anvendes ved offline betalinger.
- 2** Kunden skal indtaste sin PIN-kode.
PIN-koden er nødvendig for at godkende en offline betaling.
- 3** Terminalen viser, om betalingen kan gennemføres offline.
Såfremt terminalen ikke virker offline, vil det fremgå af terminalen



Vigtige begrænsninger:

- Bemærk, at i jeres aftale med Nets, er der en beløbsgrænse for, hvor stort et beløb, der kan gøres igennem pr. transaktion i offline situationer. For at mindske evt. tab, skal I overholde disse beløbsgrænser.
- Dankort kan anvendes til offline betaling op til 20.000 kr. pr. kort. Det vil sige, at kortet kan godkende betalinger uden online forbindelse, indtil denne beløbsgrænse er nået.
- Debetkort med saldokontrol (f.eks. Visa Debit) kan pt. ikke anvendes offline.
- Mobilbetalinger via wallets (Apple Pay, Google Pay m.fl.) kan ikke bruges offline.
- Brug af offline funktionen sker på eget ansvar, og ved offline betalinger er det forretningens eget ansvar, hvis betalingen ikke måtte være gået igennem.
- Nets kompenserer ikke for tab ved brug af offline funktionen.

”



Hvad skal du sige til kunden?

“Vi kan tage imod betaling med dit fysiske kort, selvom vi lige nu har problemer med netværksforbindelsen.”

“Du skal bruge din PIN-kode, og betalingen bliver registreret nu og sendt videre, når du igen har forbindelse.”

“Kontaktløse betalinger og betaling med mobilen virker desværre ikke, når vi ikke har netforbindelse.”