

Betalterminaler

Användarhandbok (OnePA programvara)

Inkluderade modeller:

iCT250E

iWL250 3G

SPg7 Mobile

SPc5 Countertop

Lane/3000

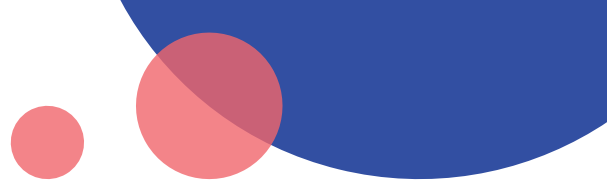
Lane/5000

nets::



Innehåll

Inledning	3
Så här kommer du igång	4
Detta ingår	4
Terminalerna Nets Ingenico	5
iCT250E – Terminalöversikt	5
iWL250 3G – Terminalöversikt.....	6
Sätta i en kvittorulle – iCT250E och iWL250 3G	7
Installera iCT250E med en nätverksanslutning	8
Installera iWL250 3G	9
Installera ett SIM-kort i iWL250 3G.....	9
LANE 5000 – Terminalöversikt	10
Installera en Lane 5000-terminal	10
LANE 3000 – Terminalöversikt	11
Installera en Lane 3000-terminal	11
Terminalerna Nets Spire	12
SPc5 – Terminalöversikt	12
SPg7 – Terminalöversikt	13
Sätta i en kvittorulle på Spire SPc5- och SPg7-terminalerna.....	14
Installera en stationär Spire SPc5-terminal.....	15
Installera en mobil Spire SPg7-terminal.....	16
Snabbmeny	17
Terminalens menystruktur	17
Rubriksymboler	18
Lista på rubriksymboler och deras betydelse	18
Terminalfunktioner – daglig användning	19
Dagsavslut	19
Köp	20
Kopia av senaste godkända transaktionskvitto	21
Kopia av senaste transaktionskvittot	22
Makulering (annullering) av den senaste transaktionen.....	23
Retur (retur av varor)	24
Köp med dricks	25
Köp med kontantuttag (Cashback).....	26
Dynamisk valutakonvertering (Dynamic Currency Conversion).....	27
Kvitton	28
Konfigurera kvittoutskriftslägen.....	28
Exempel på köpkvitto med dricks.....	29
Exempel på kvitto med köp och kontantuttag (cashback)	29
Exempel på kvitto med valutakonvertering (DCC)	30
Kontaktlösa betalningar (NFC)	31
Wallet-lösning.....	31
Köp med kontaktlösa betalningar.....	31
Godkända offlinetransaktioner	32



Skicka offlinetransaktioner till processhantering	33
Skriva ut lagrade offlinetransaktioner.....	33
Dagsavslut – rapport vid dagens slut	34
Manuellt dagsavslut	34
Automatiskt dagsavslut.....	34
Centralt dagsavslut.....	34
Kopia av senaste dagsavslutet.....	34
Rapporter	35
Transaktionslista.....	35
X-totalrapport	36
Z-totalrapport	36
Åtkomstkontroll.....	37
Så aktiverar du åtkomstkontroll	37
Så väljer du vilka poster som ska skyddas	38
Daglig omstart av terminalen	39
Konfigurera en terminal för integrering med kassasystem	40
Konfigurera en IP-integrerad terminal (Ethernet).....	40
Konfigurera Ethernet-inställningar	41
Konfigurera mobilnätinställningar	43
Administrera terminalen	44
Ladda ned nya kortavtal, inställningar och programvara	44
Fel och felsökning	45
Lämna in betalterminal för service eller vid uppsägning.....	46
Terminalsäkerhet.....	46
PCI-PTS-efterlevnad.....	46
Vägledning för PIN-kodsinput.....	46
Regelbunden inspektion av terminaler.....	46

Inledning

Tack för att du har valt Nets Merchant Services som leverantör av betalterminal.

Våra terminaler är enkla att använda och ger snabb och säker hantering av betalningar. Läs den här bruksanvisningen för att installationen, användningen och underhållet av din betalterminal ska gå så smidigt som möjligt.

Bruksanvisningen innehåller steg för steg-guider om installation av terminaler, vilka tjänster som finns tillgängliga och hur du kör alla olika transaktionstyper som vi erbjuder.

Om du behöver mer information kan du kontakta vår support som har öppet dygnet runt eller besöka våra webbplatser:

nets.fi/tuki
nets.no/payments/support
nets.dk/payments/support
nets.se/payments/support

Så här kommer du igång

Detta ingår

Terminalen levereras med följande utrustning:

iCT250E



Strömkabel
Ethernetkabel RJ9 till
RJ45
Kvittorulle
Snabbguide

iWL250 3G



Strömkabel
Laddare
Kvittorulle
Snabbguide
SIM-kort*

SPg7 Mobile



Strömkabel
Snabbguide
Kvittorulle
SIM-kort*

SPc5 stationär



Strömkabel
Ethernetkabel
Snabbguide
Kvittorulle

*SIM-kort levereras av Nets om inget annat har avtalats.

Lane 5000



Strömkabel
Integrationskabel
Snabbguide

Lane 3000



Strömkabel
Integrationskabel
Snabbguide

I Nets webbshop kan du se alla tillgängliga tillbehör för de olika terminalmodellerna.

Terminalerna Nets Ingenico

iCT250E – Terminalöversikt



iWL250 3G – Terminalöversikt



Sätta i en kvittorulle – iCT250E och iWL250 3G

Nets rekommenderar att du endast använder kvittorullar som passar till terminalen.

Lyft klaffen i pilens riktning.



För sedan luckan nedåt i pilens riktning för att öppna den.



Sätt i rullen i terminalen enligt bilden. Stäng luckan igen i pilens riktning. Ungefär 5 cm av rullen ska sticka ut när luckan är stängd. Kvittoskrivaren kan nu användas.



Installera iCT250E med en nätverksanslutning

Terminalen måste vara avstängd när du ansluter Ethernet-anslutningen.

Öppna kabelluckan genom att trycka klämmorna uppåt.



Lyft luckan i pilens riktning.



När du har tagit bort luckan ansluter du terminalens strömkabel (1) och Ethernet-kabeln (2).



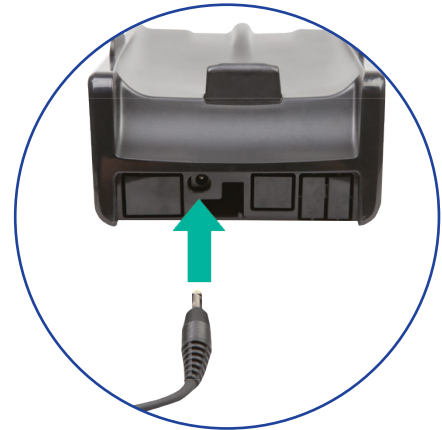
Sätt dit överdelen igen för att stänga luckan. Se till att luckans klämmor sitter på plats på terminalen. Tryck sedan ner luckan mot terminalens baksida.



Installera iWL250 3G

Gör följande för att installera och ladda en iWL250-terminal:

Anslut strömkabeln till basstationen.



Placera terminalen på basstationen.
Terminalen ansluts och är sedan redo att användas.



Installera ett SIM-kort i iWL250 3G

Om iWL250 3G inte levereras med SIM-kort som redan är installerat, sätter du i ett SIM-kort på följande sätt:

Öppna baksidans lucka genom att trycka klämmorna nedåt.



Sätt i SIM-kortet under klaffen som är märkt "SIM".



LANE 5000 – Terminalöversikt



Installera en Lane 5000-terminal

Lane 5000 har integrerats med ECR-systemet med en ethernet-integrationskabel. Kontakta din ECR-leverantör för att få information om hur du utför konfigurationen och installationen på rätt sätt.

LANE 3000 – Terminalöversikt



Installera en Lane 3000-terminal

Lane 3000 har integrerats med ett ECR-system med en Ethernet-integrationskabel. Kontakta din ECR-leverantör för att få information om hur du utför konfigurationen och installationen på rätt sätt.

Terminalerna Nets Spire

SPc5 – Terminalöversikt

Fyra statuslysdioder

Färgskärm

Visar butikens menysystem och transaktionsprocessen

Strömknapp

Tryck på knappen för att starta terminalen

USB-port

För anslutning av tillbehör

Används för att öppna huvudmenyn

Chipkortläsare

Används när kortinnehavaren har ett chipkort

Knappsats

För datainmatning av butiken och kortinnehavaren

SIM-/SAM-fack

Ska inte öppnas om du inte får anvisningar om det

Räfflad pappersskärare

Kvitton skrivs ut här och kan dras av mot den räfflade skäraren

Kvittolucka

Strömförsörjningskontakt

Här ansluts strömförsörjningen till terminalen

Terminalanslutningar

Här ansluts kablar för PIN Pad, telefonnätet, nätverket och serieanslutning.

Kabelsamlare

En borttagbar klämma som håller kablar på plats och förhindrar att de kopplas ifrån

Magnetläsare

Används när kortinnehavaren har ett betal- eller kreditkort utan ett chip, eller när terminalen anger att kortet ska dras



SPg7 – Terminalöversikt

Fyra statuslysdioder

Färgskärm

Visar butikens menysystem och transaktionsprocessen

USB-port

För anslutning av tillbehör

Räfflad pappersskärare

Kvitton skrivs ut här och kan dras av mot den räfflade skäraren

Kvittolucka

Används för att öppna huvudmenyn

Strömknapp

Tryck på knappen för att starta terminalen

Magnetläsare

Används när kortinnehavaren har ett betal- eller kreditkort utan ett chip, eller när terminalen anger att kortet ska dras

Chipkortläsare

Används när kortinnehavaren har ett chipkort

Batterilucka

Knappsats

För datainmatning av butiken och kortinnehavaren



Sätta i en kvittorulle på Spire SPc5- och SPg7-terminalerna

Med terminalen vänd uppåt drar du försiktigt i spaken som finns i mitten av skriverluckan



Ta bort pappersrullens förpackning och sätt dit den som på bilden. Det är viktigt att du sätter i papperet åt rätt håll, annars kommer inte utskriften att fungera.



Stäng skriverluckan. Ett klick ska höras när den stängts ordentligt. Ta bort onödigt papper genom att dra det mot dig, och använd den räfflade kanten för att skära av det rakt



Installera en stationär Spire SPc5-terminal

Ta bort baksidans lucka genom att lägga terminalen upp och ned på en plan yta. Tryck de två klämmorna uppåt och ta bort locket



För in den svarta strömkabeln i fördjupningen till höger (1) och anslut nätverkskabeln i LAN-porten (2) på terminalens baksida.

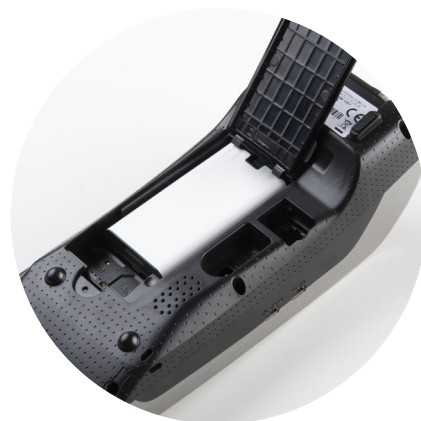


Sätt tillbaka luckan och tryck ned den tills du hör ett klick. Anslut sedan strömkabeln till vägguttaget och nätverkskabeln till din internetanslutning.



Installera en mobil Spire SPg7-terminal

Lägg terminalen upp och ned på en plan yta och ta bort batteriluckan genom att trycka på klämman och dra uppåt



Om terminalen inte leveras med SIM-kort som redan är installerat, sätter du SIM-kortet i facket som heter SIM1. Ta bort batteriets förpackning och sätt i det i terminalen som på bilden



Sätt tillbaka locket och tryck ned det tills det klickar



Snabbmeny

Ingenico-terminalerna har en menyknapp och Spire-terminalerna har en *-knapp med samma funktion. Följ beskrivningen nedan för snabbnavigering till grundfunktioner. Du kan exempelvis starta dagsavslutsfunktionen genom att trycka på menyknappen och sifferknappen 6 istället för att använda pilknapparna och OK-knappen för att starta samma funktion.

Funktion	Knappar
Köp	Ange beloppet direkt från viloläge
Köp med kontantuttag (Cashback)	Tryck på MENU – 2 eller * – 2
Dagsavslut	Tryck på MENU – 6 eller * – 6
Makulering	Tryck på MENU – 3 – 1 eller * – 3 – 1
Återbetalning	Tryck på MENU – 3 – 2 eller * – 3 – 2
Kopia av senaste transaktion	Tryck på MENU – 5 – 2 eller * – 5 – 2
Kopia av senast godkända	Tryck på MENU – 5 – 1 eller * – 5 – 1
Kopia av senaste dagsavslut	Tryck på MENU – 5 – 3 eller * – 5 – 3
Transaktionslista	Tryck på MENU – 8 – 3 eller * – 8 – 3
Skriv ut X-totalrapport	Tryck på MENU – 8 – 1 eller * – 8 – 1
Skriv ut Z-totalrapport	Tryck på MENU – 8 – 2 eller * – 8 – 2
Skriv ut konfigurationsinfo	Tryck på MENU – 0 – 8 eller * – 0 – 8
Skicka lagrade transaktioner	Tryck på MENU – 7 – 1 eller * – 7 – 1
Skriv ut lagrade transaktioner	Tryck på MENU – 7 – 2 eller * – 7 – 2
Sök efter uppdateringar	Tryck på MENU – 0 eller * – 0

Terminalens menystruktur

Huvudmeny	Undermeny	Undermeny	Undermeny
1 Köp			
2 Köp + kontantuttag			
3 Retur	1 Makulering		
	2 Retur		
5 Kvittokopior	1 Senast godkända		
	2 Senaste transaktion		
	3 Senaste dagsavslut		
	4 Senaste X-total		
	5 Senaste Z-rapport		
6 Dagsavslut			
7 Lagrade transaktioner	1 Skicka nu		
	2 Skriv ut		
8 Rapporter	1 X-total		
	2 Z-total		
	3 Transaktionslista	1 Nuvarande period	
		2 Föregående session	
0 Inställningar	1 Funktioner	1 Dricks	1 Ej aktiv
			2 Av totalbelopp
			3 Av dricksbelopp
		2 Kvittoutskrift	1 Spara papper
			2 Fråga om kvitto
			3 Skriv alltid ut
		3 Val av beloppsläge	1 Börja med kronor
			2 Börja med öre
		8 Tidp. för omstart	
		9 Dubblettkontroll	1 Av
			2 Varna
			3 Blockera
	2 Sök efter uppdateringar		
	3 Åtkomstkontroll	1 Ändra säkerhetskod	
		2 Dagsavslut	1 Ej begränsad
			2 Begränsad
		4 Inställningar	1 Ej begränsad
			2 Begränsad
		5 Huvudmeny	1 Ej begränsad
			2 Begränsad
	4 Kommunikation	1 Host	1 Host IP
			2 Host-port
			5 Ping TMS
			7 Radera blockerande trans.
		2 Ethernet	1 DHCP
			2 Static IP
		3 GPRS	1 GPRS APN
			2 GPRS PIN
		4 ECR	1 Kassaintegration
			2 Kassans IP-adress
			3 Kassans port
	5 Ljudvolym	1 Ljudlös	

Rubriksymboler

När terminalen inte används (viloläge) visas Nets-logotypen och välkomsttexten på skärmen. Ovanför logotypen och välkomsttexten visas en rubrik som kan innehålla olika symboler som visar olika typer av terminalstatus.



I den röda rutan hittar du rubriksymbolerna. I exemplet visas innehållet i rubriken på en ECR-integrerad terminal med Ethernet anslutet.

Lista på rubriksymboler och deras betydelse

	Gemet visar att det finns offlinetransaktioner lagrade i terminalen.
	Den här symbolen visar att det finns ett problem med SIM-kortet för mobilterminaler. En text om problemet visas under symbolen.
	Batterisymbolen visar hur mycket batteri som återstår och om batteriet laddas. Ett utropstecken betyder att batteriet saknas i terminalen.
	Symbolen för signalstyrka visar hur stark mobilnätssignalen är. Om den blinkar har inget nät hittats.
	Symbolen för Ethernet-anslutningen visar om nätverksanslutningen mellan terminalen och routern fungerar.
GPRS 3G	Den här texten visar om terminalen använder 3G- eller GPRS-nätet för kommunikationen.
	Den här symbolen representerar ECR-anslutningens status. Om den fungerar är den helt vit. Om den inte fungerar är den grå med ett vitt X.

Terminalfunktioner – daglig användning

Dagsavslut

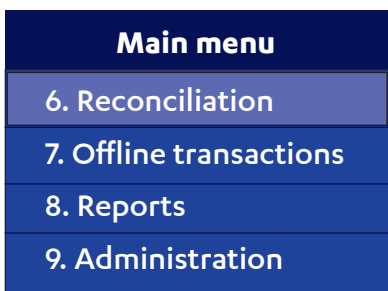
Dagsavslutet ger dig en rapport över dagens samtliga korttransaktioner. Dessutom överförs transaktionerna till avräkning. Om du inte gör ett dagsavslut kan alltså överföringen av medel till ditt konto fördröjas. Om du vill att dagsavslutet ska hanteras automatiskt på en utsatt tid dagligen, kontaktar du vår kundtjänst. Vänligen notera att det automatiska dagsavslutet ställs in på bara en av terminalerna. Detta dagsavslut skickar in säljställets samtliga terminalers transaktioner till inlösande bank.

När du tar i bruk terminalen första gången ska du börja med att göra ett manuellt dagsavslut.

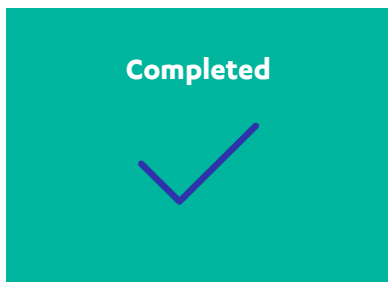
Om du inte har stämt av terminalen åtminstone en gång under de senaste 7 dagarna kan den sluta fungera och visa svarskod 87. Följ stegen nedan för att få den att fungera igen.



Tryck på MENU-knappen



Tryck på 6 eller rulla ner med piltangenten till Dagsavslut och tryck på OK

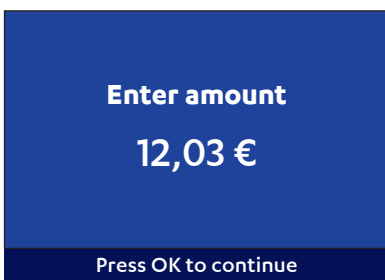


När terminalen har hanterat dagsavslutet skriver den ut ett kvitto med information om de transaktioner som behandlats under sessionen sedan senast utförda dagsavslut

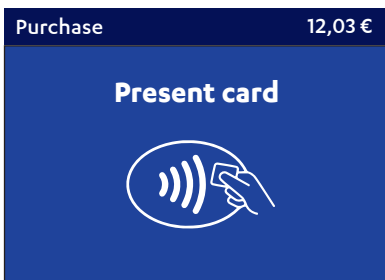
Köp



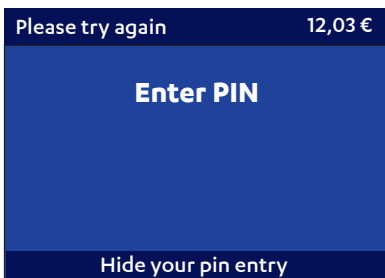
Tryck på MENU-knappen och 1 eller slå in beloppet direkt



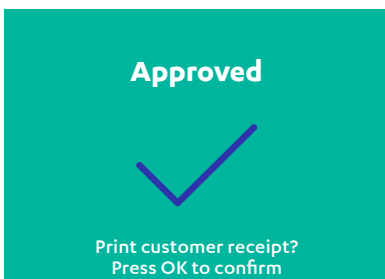
När beloppet är korrekt trycker du på OK för att fortsätta



Be kunden dra eller sätta i kortet, eller blippa med ett kontaktlöst kort.



Kunden ombes att ange sin PIN-kod. Tryck på OK för att fortsätta

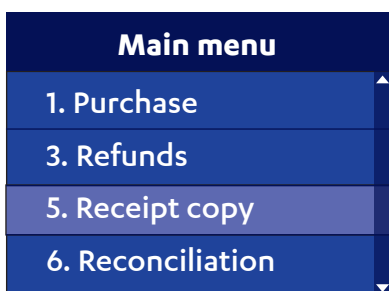


Transaktionen visas med en grön eller röd bakgrund för att visa om den har godkänts eller ej.

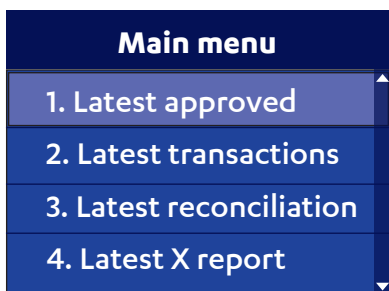
Kopia av senaste godkända transaktionskvitto



Tryck på MENU-knappen



Tryck på 5 eller rulla ner med piltangenten till Kopia och tryck på OK

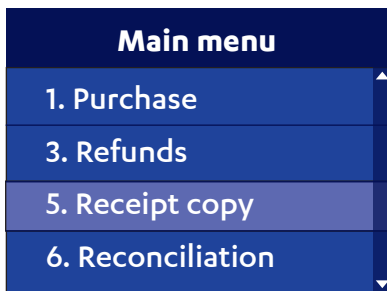


Tryck på 1 eller rulla ned till Senast godkända och tryck på OK. Nu skriver terminalen ut det senast kvittot med ett godkänt transaktionsresultat.

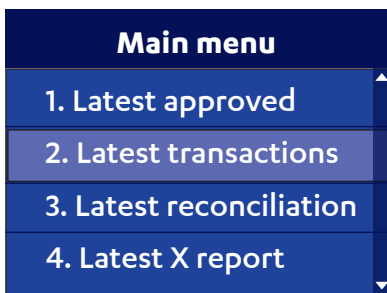
Kopia av senaste transaktionskvittot



Tryck på MENU-knappen



Tryck på 5 eller rulla ner med piltangenten till Kopia och tryck på OK

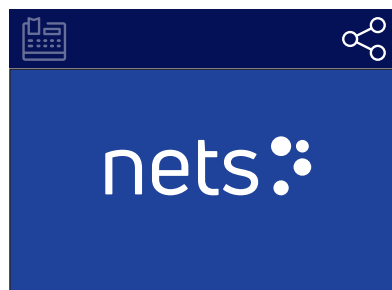


Tryck på 2 eller rulla ner med piltangenten till Senaste transaktion och tryck på OK.

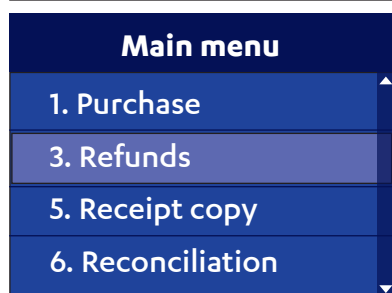
Terminalen skriver ut en kopia av senaste kvitto, oavsett transaktionsresultat.

Makulering (annullering) av den senaste transaktionen

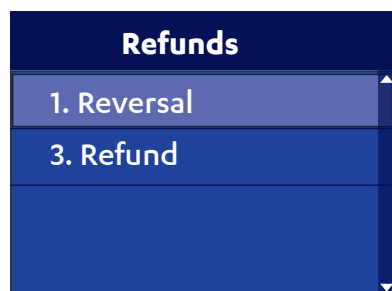
Transaktionstypen Makulering används för att säkerställa att butiken ska kunna makulera den senaste transaktionen i sin helhet. Om du vill återbetala ett delbelopp, se nästa kapitel för returbetalningar.



Tryck på MENU-knappen



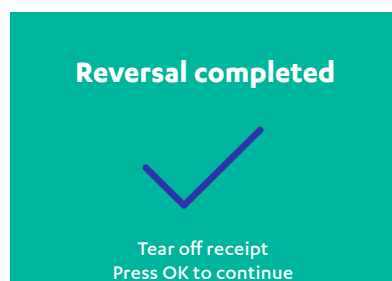
Tryck på 3 eller rulla ner med piltangenten till Retur och tryck på OK.



Tryck på 1 eller välj Makulering och tryck på OK.



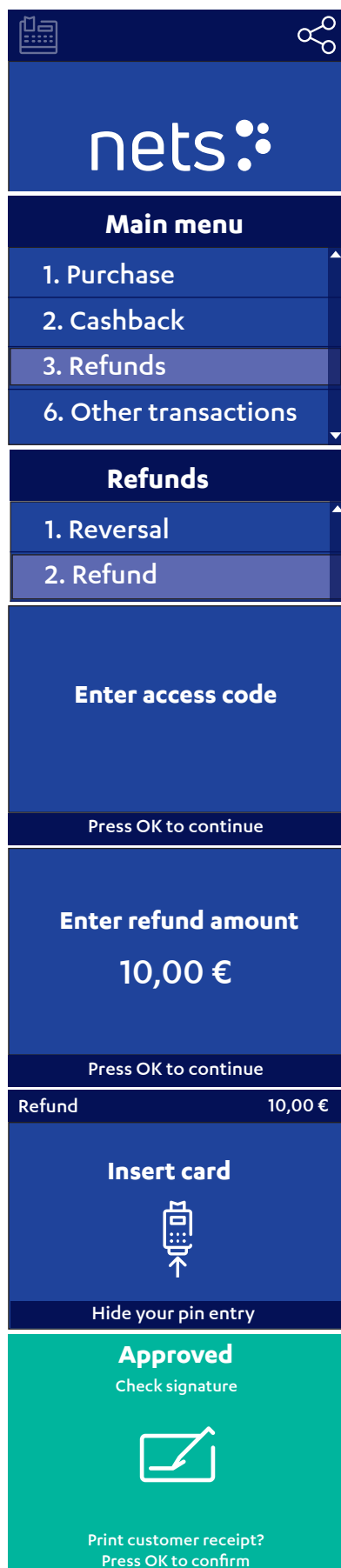
Verifiera att beloppet, tidsstämpeln och det maskerade kortnumret överensstämmer med den godkända transaktion som du vill makulera och tryck på OK/Ja för att fortsätta behandla makuleringen.



Terminalen visar resultatet av makuleringen.

Retur (retur av varor)

Används när varor som har betalats med kort returneras. Se till att du har ett avtal med inlösaren om hantering av retur



Tryck på MENU-knappen

Tryck på 3 eller rulla ner med piltangenten till Retur och tryck på OK.

Tryck på 2 eller rulla ner med piltangenten till Retur och tryck på OK.

Ange säkerhetskod och tryck på OK för att fortsätta.

Tryck in beloppet som du vill återbetala till kundens kort och tryck på OK för att fortsätta.

Be kunden att sätta i eller blippa kortet mot terminalen.

Terminalen godkänner transaktionen och ber om att kvittot ska under-tecknas av sälj företaget.

Köp med dricks

Dricks är en tillvalstjänst. Kontakta vår kundtjänst för att få tillgång till den. Dricks kan användas på två olika sätt:

- kunden anger dricksbeloppet direkt på terminalen
- kunden anger det nya totalbeloppet inklusive dricks direkt på terminalen

The screenshot shows the Nets One PA terminal interface for a purchase with a tip. The screen is divided into several sections:

- Top bar:** Contains a menu icon on the left and a share icon on the right.
- nets logo:** The Nets logo is displayed in white on a dark blue background.
- Enter amount:** The screen prompts the user to enter the amount, showing "50,00 €". Below this, it says "Press OK to continue".
- 50,00 €:** The entered amount is displayed in white on a dark blue background.
- Enter tip amount:** The screen prompts the user to enter the tip amount, showing "5,00 €". Below this, it says "Press OK to continue".
- Total:** The total amount is displayed as "55,00 €". Below this, it says "Press OK to continue".
- 50,00 €:** The original amount is displayed in white on a dark blue background.
- Enter total amount with tip:** The screen prompts the user to enter the total amount with tip, showing "55,00 €". Below this, it says "Press OK to continue".
- Tip:** The tip amount is displayed as "5,00 €". Below this, it says "Press OK to continue".
- Purchase:** The purchase amount is displayed as "12,03 €".
- Present card:** The screen prompts the user to present the card, showing an icon of a hand holding a card.
- VISA CREDIT:** The payment method is displayed as "VISA CREDIT" with the amount "12,03 €".
- Enter PIN:** The screen prompts the user to enter the PIN, showing four green dots.
- Approved:** The screen displays "Approved" with a large green checkmark.
- Print customer receipt?:** The screen prompts the user to print the customer receipt, showing "Print customer receipt? Press OK to confirm".

Tryck på MENU-knappen eller börja slå in beloppet direkt.

När beloppet som ska betalats är inslaget trycker du OK för att fortsätta.

Ange dricksbelopp: Det här läget är standard i många länder. Kunden anger önskat dricksbelopp och totalbeloppet ändras utifrån detta. Det går bra att fortsätta utan att ange dricks genom att bara trycka på OK.

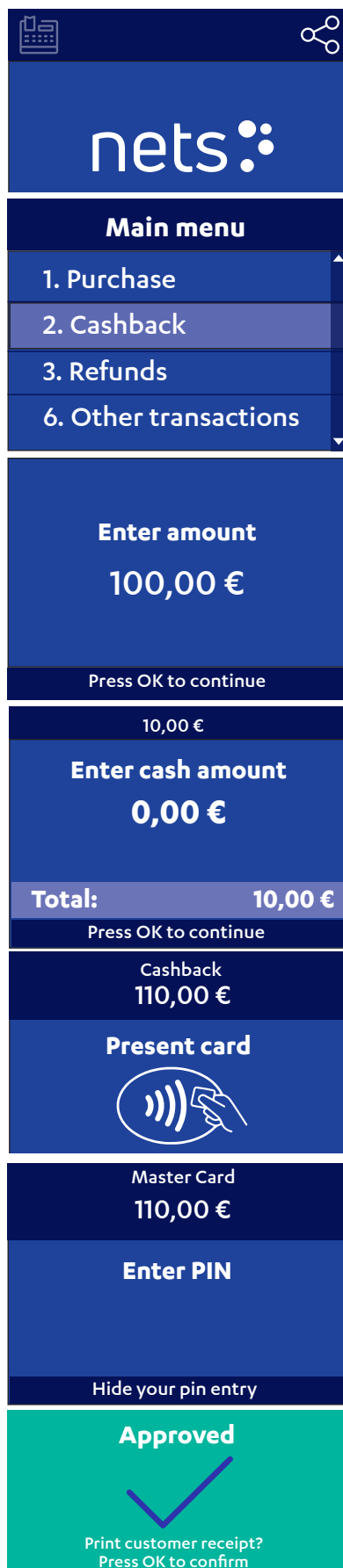
Ange totalt belopp: Det här läget används bara i Norge, och innebär att kunden kan ange ett nytt totalbelopp. Dricksen utgörs av skillnaden mellan originalbeloppet och det nya beloppet. Det går bra att fortsätta utan att ange dricks genom att bara trycka på OK.

Be kunden dra eller sätta i kortet, eller blippa med ett kontaktlöst kort.

Kunden ombes att ange sin PIN-kod. Tryck på OK för att fortsätta

Transaktionen visas med en grön eller röd bakgrund för att visa om den har godkänts eller ej. Om transaktionskvittot skrivs ut syns det hur mycket dricks som har lagts till.

Köp med kontantuttag (Cashback)



Tryck på MENU-knappen.

Tryck på 2 eller rulla ner med piltangenten till Kontantuttag och tryck på OK.

Ange beloppet direct, tryck OK för at fortsätta.

Ange kontantbeloppet, tryck OK.

Be kunden dra eller sätta i kortet, eller blippa med ett kontaktlöst kort.

Kunden ombes att ange sin PIN-kod. Tryck på OK för att fortsätta.

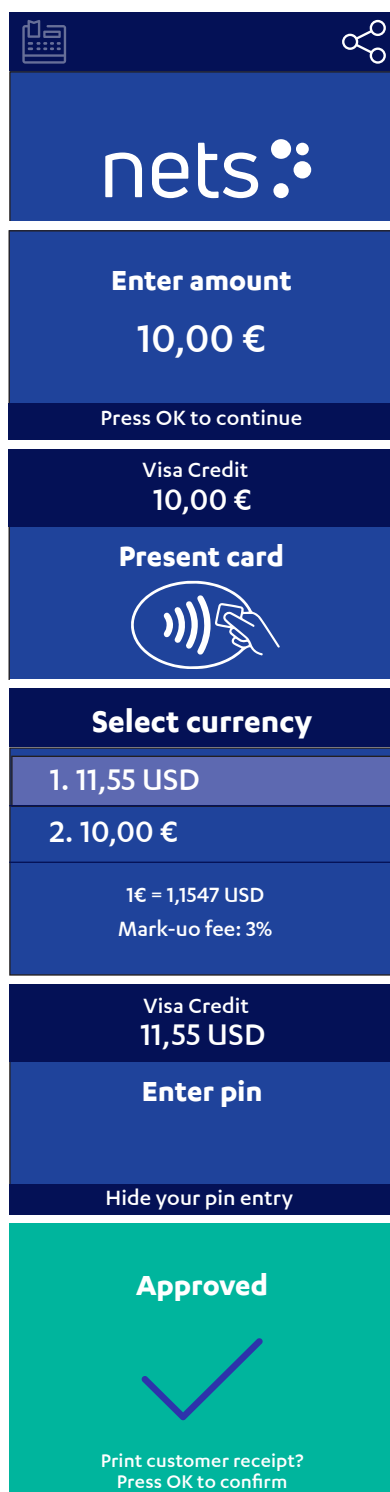
Transaktionen visas med en grön eller röd bakgrund för att visa om den har godkänts eller ej.

Dynamisk valutakonvertering (Dynamic Currency Conversion)

DCC (Dynamic currency conversion) är en lösning som erbjuder utländska kunder dynamisk valutakonvertering. Med DCC, kan du erbjuda utländska kunder att betala med deras egen valuta. Utbetalningen får du i lokal valuta. Utländska kunder som betalar erbjuds i betalterminalen att betala i sin egen valuta eller den lokala valutan.

Om terminalen har dricks aktiverat kommer valutakonverteringen att tillämpas på totalbeloppet (belopp + dricks).

Vid ett returköp bör man välja samma valuta som valdes vid köpet.



The screenshot shows a sequence of screens on a terminal:

- nets::** (Logo screen)
- Enter amount**
10,00 €
Press OK to continue
- Visa Credit
10,00 €
- Present card**
(Icon of a hand holding a card)
- Select currency**
1. 11,55 USD
2. 10,00 €
1€ = 1,1547 USD
Mark-uo fee: 3%
- Visa Credit
11,55 USD
- Enter pin**
Hide your pin entry
- Approved**
(Green checkmark)
Print customer receipt?
Press OK to confirm

Påbörja ett vanligt köp genom att trycka MENU och 1 eller genom att slå in beloppet direkt.

När beloppet är korrekt trycker du på OK för att fortsätta.

Be kunden dra eller sätta i kortet, eller blippa med ett kontaktlöst kort.

Kunden ombeds välja valuta. Valutan väljs antingen genom att navigera med pilknapparna eller genom att trycka på siffran som motsvarar korrekt valuta. Tryck på OK för att fortsätta.

Kunden ombes att ange sin PIN-kod. Tryck på OK för att fortsätta.

Transaktionen visas med en grön eller röd bakgrund för att visa om den har godkänts eller ej.

Kvitton

Betalterminalen har tre olika utskriftslägen.

Spara papper: terminalen skriver bara ut om det krävs enligt kortsystemet som används för betalningen. Exempel på det är transaktioner som verifieras med underskrift och transaktioner som godkänns offline.

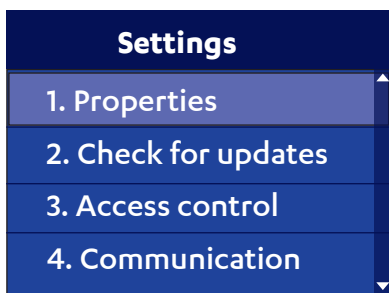
Fråga på kvitto: terminalen skriver alltid ut ett butikskvitto, men frågar om kortinnehavaren vill ha ett kvitto.

Skriv alltid ut: terminalen skriver alltid ut ett kvitto åt kortinnehavaren och ett åt butiken.

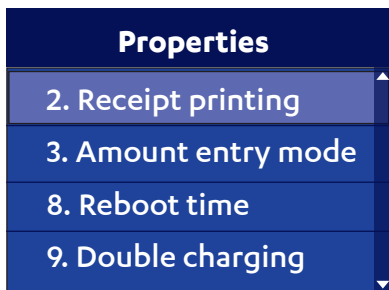
Konfigurera kvittoutskriftslägen



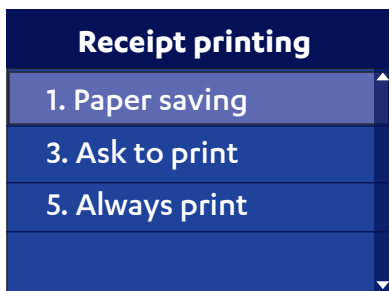
Tryck på MENU-knappen och gå till inställningsmenyn med pilknapparna eller genom att trycka på 0.



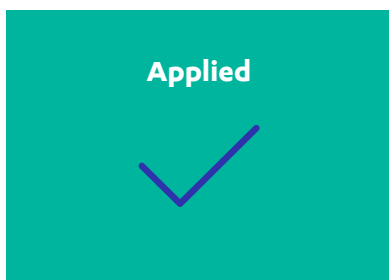
Tryck på 1 eller rulla ner med piltangenten till Funktioner och tryck på OK.



Tryck på 2 eller rulla ner med piltangenten till Kvittoutskrift och tryck på OK.



Välj vilken inställning du vill använda och tryck på OK.



Terminalen bekräftar valet som nu kan användas.

Exempel på köpkvitto med dricks

Demonstration shop
Industry street 21
12345 Newtown
www.nets.eu
VAT ID: 123456789

1.1.2018 12:34:56

Purchase	25,00 EUR
Tip	3,00 EUR
	28,00 EUR

Purchase approved

Thank you for the visit!

Terminal 12345678 Merchant 123456
VISA 123456*****1234
AID: D578000000000000
TVR: 123456879 TSI: 1234 ATC: 12
Ref.: 000000 I@3 123 Resp: 00

Det här köpkvittot med dricks är ett exempel på hur ett kvitto kan se ut om det skrivits ut från en Nets Ingenico-terminal.

De översta raderna är reserverade för butikens namn, adress, telefonnummer, företags-id osv. Kontakta Nets kundtjänst om du vill ändra den här informationen.

I mitten visas transaktionstypen, dricksbeloppet och totalbeloppet. Längst ned i rutan ser du om transaktionen har blivit godkänd eller ej. Här finns sidfoten, som också kan anpassas. Kontakta Nets kundtjänst om du vill ändra den här informationen.

Längst ned i finstilt text finns information om kortet som användes för transaktionen.

Exempel på kvitto med köp och kontantuttag (cashback)

Demonstration shop
Industry street 21
12345 Newtown
+47 12345678
VAT ID: 123456789

11.2019 8:32:55

Purchase	200,00 EUR
Cash	50,00 EUR
	250,00 EUR

Purchase + cash approved

Have a great day!

Terminal 12345678 Merchant 123456
VISA 123456*****1234
AID: D578000000000000 TVR: 8000040000 ATC: 12
Ref.: 0000 000000 KA1 123 Resp: 00

Det här köpkvittot med kontantuttag är ett exempel på hur ett kvitto kan se ut om det skrivits ut från en Nets Spire-terminal.

De översta raderna är reserverade för butikens namn, adress, telefonnummer, företags-id osv. Kontakta Nets kundtjänst om du vill ändra den här informationen.

Mellan de första två svarta strecken visas transaktionstyp, köp- och uttagsbeloppet samt totalbelopp. Under totalbeloppet ser du om transaktionen har blivit godkänd eller ej.

Under det andra svarta strecket hittar du sidfoten som kan anpassas. Kontakta Nets kundtjänst om du vill ändra den här informationen.

Längst ner under det sista svarta strecket finns information om kortet som användes för transaktionen.

Exempel på kvitto med valutakonvertering (DCC)

Demonstration shop

Industry street 21
12345 Newtown
+47 12345678
VAT ID: 123456789

11.2019 8:32:55

Purchase 555,55 NOK

67,01 USD
Purchase approved

Have a great day!

Terminal 12345678 Merchant 123456
VISA 123456*****1234
AID: D578000000000000 TVR: 8000040000 ATC: 12
Ref: 0000 000000 KA1 123 Resp.: 00

DCC Resp: 00
Exchange rate based on Reuters wholesale rate on 2019-03-28
Exchange rate: 1 EUR = 0.120613 USD
Mark-up exchange rate: 0.003513
Mark-up fee: 3%
This currency conversion service is provided by Nets
I accept that Demonstration shop
has offered me a choice of currencies for payment & this
choice is final.
I accept the conversion rate & final amount in 'USD'

Det här köpkvittot är ett exempel på hur ett kvitto kan se ut om det skrivs ut från en Nets Spire-terminal.

De översta raderna är reserverade för butikens namn, adress, telefonnummer, företags-id osv. Kontakta Nets kundtjänst om du vill ändra den här informationen.

Mellan de första två svarta strecken visas transaktionstyp, totalbelopp samt beloppet som debiterats i omvandlad valuta. Under totalbeloppet ser du om transaktionen har blivit godkänd eller ej.

Under det andra svarta strecket hittar du sidfoten som kan anpassas. Kontakta Nets kundtjänst om du vill ändra den här informationen.

Längst ner under det sista svarta strecket finns information om kortet som användes för transaktionen.

Längst ner på kvittot kan man se alla detaljer om köpets valutaomvandling.

Kontaktlösa betalningar (NFC)

Kontaktlösa betalningar är en vanlig beteckning på alla betalningar som använder NFC-tekniken (Near Field Communication). NFC kan implementeras i många olika betalningsmetoder, som chipkort, mikro SD-kort anslutna till mobiltelefoner, klockor, armband, klistermärken osv. eller via en mobiltelefon (så kallad "Wallet").

Kontaktlösa betalningar utan verifikation kan endast användas för köp under ett visst belopp. Alla köp över detta belopp kräver verifikation, antingen med en PIN-kod eller ett lösenord. Verifikationsdetaljerna varierar beroende på betalkortsleverantören. Anvisningarna om att ange verifikationskoden kommer dock att visas på terminalen och/eller på mobiltelefonen.

När symbolen nedan visas kan kortinnehavaren lägga betalkortet eller telefonen mot den här symbolen. Här sitter antennen, och för att få bästa möjliga avläsning ska du be kortinnehavaren att hålla kortet inom 2 cm från symbolen.

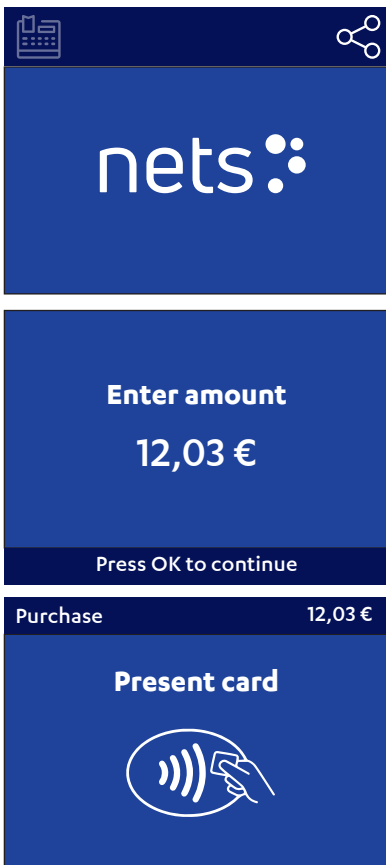


Obs! Första gången ett kontaktlöst kort används måste det öppnas för NFC-transaktioner. Det gör man genom att mata in kortet i terminalens kortläsare när transaktionen görs.

Wallet-lösning

"Wallet" är en lösning för att bekräfta kontaktlösa betalningar med kundens mobiltelefon. Användaren måste installera en app från kortutgivaren på sin mobiltelefon. När appen har installerats kan användaren bekräfta kontaktlösa betalningar genom att hålla sin telefon över terminalen när den kontaktlösa symbolen visas. Precis som vid kortbaserade kontaktlösa betalningar kräver köp över ett visst belopp verifikation. Kontaktlösa betalningar via Wallet kan utföras även om mobiltelefonen är avstängd, men kunden kan inte bekräfta betalningen i sådana fall. Om kunden har registrerat flera betalkort via en Wallet-lösning, måste rätt betalkort väljas i appen innan telefonen stängs av.

Köp med kontaktlösa betalningar



Tryck på MENU-knappen eller börja slå in beloppet direkt.

När beloppet som ska betalats är inslaget trycker du OK för att fortsätta.

Be kortinnehavaren att hålla kortet/telefonen/den kroppsburna enheten nära den kontaktlösa symbolen

Godkända offlinetransaktioner

I andra länder än Norge går det att acceptera betalningar med internationella kort i offlineläget om du har rätt avtal med inlösaren. Vanligtvis kallas kort som tillåter detta för EMV-kort (Visa, Mastercard, Amex osv.)

Terminalen godkänner automatiskt en transaktion offline om inlösaravtalet stöder denna funktion. Beloppsgränsen för hur mycket som kan godkännas offline fastställs av inlösaren, och terminalen kan inte överskrida detta belopp. Om inlösaren exempelvis tillåter offlinegodkännande av EMV-kort på upp till 100 euro avvisas alla högre belopp om terminalen inte kan auktorisera beloppet online.

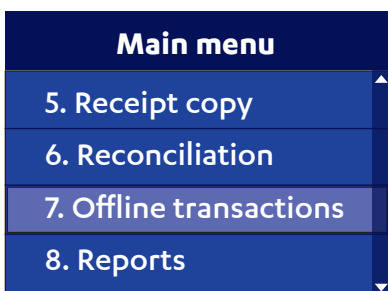
När en offlinetransaktion godkänns skriver terminalen ut ett kvitto med ett kryptogram som butiken kan spara om terminalen inte kan återställas och skickar automatiskt transaktionerna när terminalen är online igen.

Skicka offlinetransaktioner till processhantering

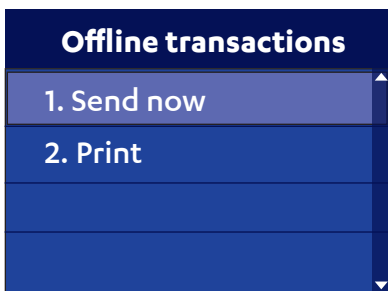
Terminalen skickar automatiskt lagrade transaktioner till processhantering och avräkning när anslutningen har återställts. Om du vill utföra den här åtgärden manuellt i förhand följer du stegen nedan.



Tryck på MENU-knappen.



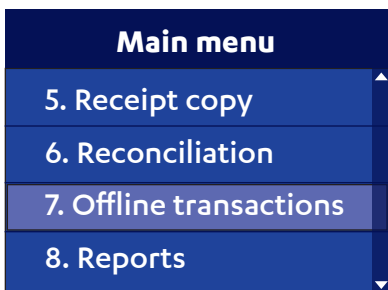
Tryck på 7 eller rulla ner med piltangenten till Lagrade transaktioner och tryck på OK.



Tryck på 1 eller rulla ner med piltangenten till Skicka nu och tryck på OK. Terminalen börjar skicka lagrade godkända offlinetransaktioner och meddelar om överföringen har genomförts

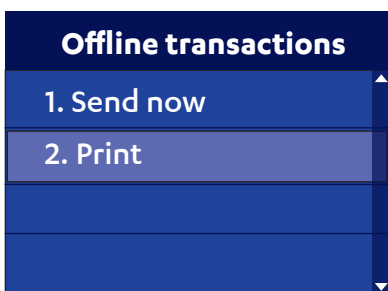
Skriva ut lagrade offlinetransaktioner

Om det finns lagrade transaktioner i terminalen kan du skriva ut offlinetransaktionerna genom att följa stegen nedan.



Tryck på MENU-knappen.

Tryck på 7 eller rulla ner med piltangenten till Lagrade transaktioner och tryck på OK.



Dagsavslut – rapport vid dagens slut

Vid dagsavslutet överförs transaktioner till inlösende bank följande arbetsdag. Terminalen ska stämmas av varje dag. Om den inte har stämts av under de senaste 7 dagarna måste dagsavslut utföras innan terminalen kan användas.

Obs! Om butiken har flera terminaler behöver bara en terminal stämmas av. Dagsavslutet skapar en rapport för alla transaktioner med samma butiks-id.

Manuellt dagsavslut

Manuellt dagsavslut startas och styrs av butiken. Du bör överväga att använda detta om du har olika stängningstider och det därför inte går att ange en fast tid för dagsavslutet.

Automatiskt dagsavslut

Vid automatiskt dagsavslut utför terminalen ett dagsavslut vid en fast tidpunkt varje dag. Om butiken har flera terminaler utförs det automatiska dagsavslutet från samma terminal varje gång. Kontakta Nets kundtjänst om du vill aktivera funktionen.

Centralt dagsavslut

Centralt dagsavslut innebär att vi dagligen vid midnatt utför en avstämning i våra servrar. Det betyder att ingen transaktionsrapport för butiken skrivs ut på terminalen. Transaktionsdata är bara tillgängliga i Nets Webbportal. Kontakta Nets kundtjänst om du vill aktivera funktionen.

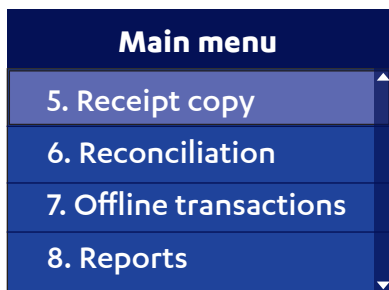
Kopia av senaste dagsavslutet

Terminalen sparar bara det senaste dagsavslutet med avstämda transaktioner. Kopia av dagsavslut med 0:- sparas inte. Samma funktion används också för kopia av Z-Total.

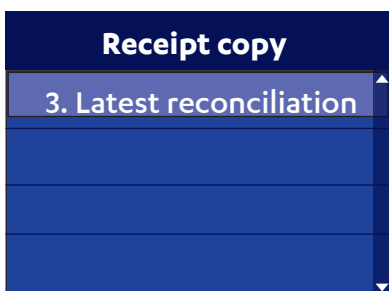
Så här kan terminalen skriva ut en kopia av det senaste dagsavslutet.



Tryck på MENU-knappen



Tryck på 5 eller rulla ner med piltangenten till Kopia och tryck på OK



Tryck på 3 eller rulla ned till Senaste dagsavslut och tryck på OK. Nu skriver terminalen ut det senaste dagsavslutskvittot med ackumulerad data.

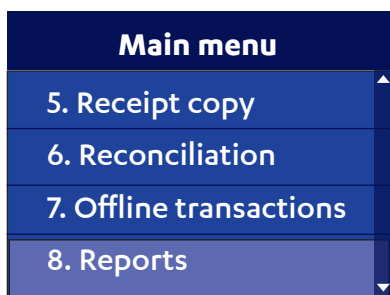
Rapporter

Transaktionslista

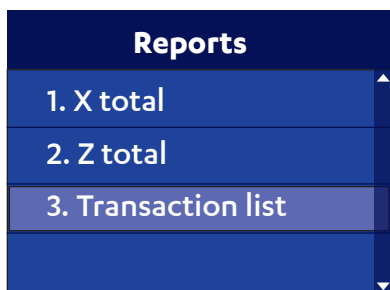
Används för att skriva ut en lista över alla transaktioner i den nuvarande perioden eller den föregående perioden. När du genomför ett dagsavslut startar terminalen en ny session och tar bort den äldsta listan från terminalen. Om du behöver en rapport med äldre transaktionslistor kan du kontakta vår kundtjänst eller logga in på Nets webbportal.



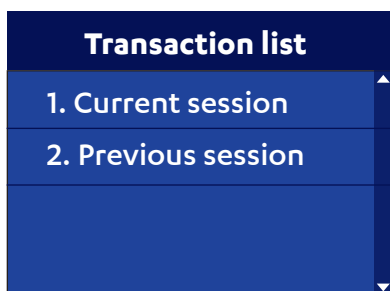
Tryck på MENU-knappen.



Tryck på 8 eller rulla med piltangenten till Rapporter och tryck på OK



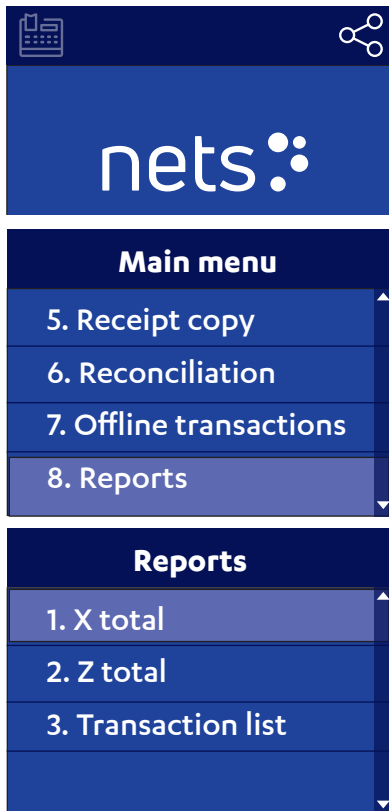
Tryck på 3 eller rulla ner med piltangenten till Transaktionslista och tryck på OK



Välj den transaktionslista som du vill att terminalen ska skriva ut genom att trycka på motsvarande siffra eller piltangenterna och OK-knappen. Nuvarande period: Alla transaktioner som skapats efter senaste dagsavslutet skrivs ut. Föregående session: Alla transaktioner som tillhör föregående session skrivs ut.

X-totalrapport

Rapporten visar ackumulerad försäljning per korttyp för terminalen sedan föregående Z-total skrevs ut. Vid utskrift av denna rapport nollställs inte lagrad data. Du kan använda funktionen när som helst under dagen för att kontrollera försäljningsstatusen.



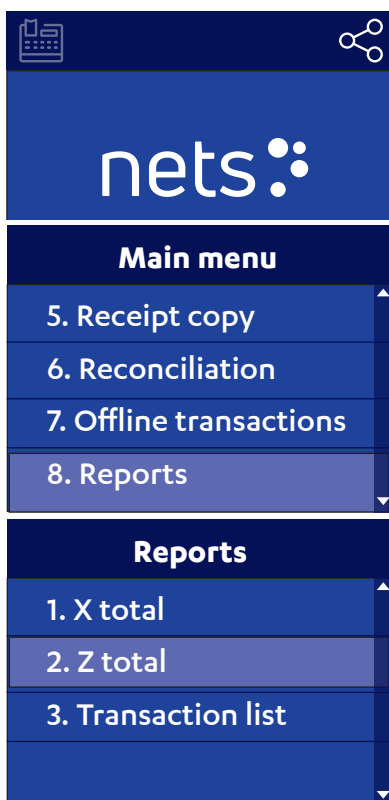
Tryck på MENU-knappen

Tryck på 8 eller rulla ner med piltangenten till Rapporter och tryck på OK

Tryck på 1 eller rulla ner med piltangenten till X-total och tryck på OK

Z-totalrapport

Rapporten visar ackumulerad försäljning per korttyp för terminalen sedan föregående Z-total skrevs ut. Vid utskrift av denna rapporten nollställs lagrad data. Du kan exempelvis använda funktionen vid skiftbyten mitt på dagen så att den nya kassören kan följa med sin egen försäljning separat.



Tryck på MENU-knappen

Tryck på 8 eller rulla ner med piltangenten till Rapporter och tryck på OK

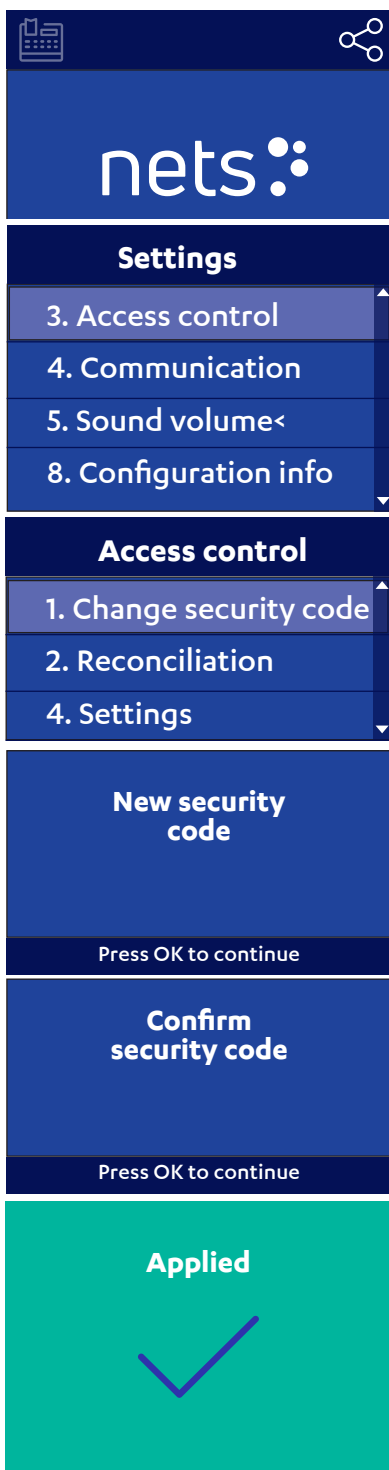
Tryck på 2 eller rulla ner med piltangenten till Z-total och tryck på OK

Åtkomstkontroll

När en terminal slås på för första gången och säkerhetskoden saknas frågar terminalen vid varje omstart om du vill aktivera åtkomstkontroll. Tanken med funktionen är att butiken ska kunna skydda vissa funktioner från obehörig åtkomst, exempelvis dagsavslut, retur och inställningsmenyn.

Om du inte kommer ihåg säkerhetskoden ska du kontakta vår kundtjänst som nollställer den. Sedan kan du välja en ny kod.

Så aktiverar du åtkomstkontroll



Tryck på menyknappen och gå till inställningsmenyn (Menu-0).

Välj Åtkomstkontroll med pilarna och tryck på OK eller tryck på 3.

Välj Ändra säkerhetskod och tryck på OK eller tryck på 1.

Ange önskad säkerhetskod och tryck på OK.

Bekräfta säkerhetskoden och tryck på OK.

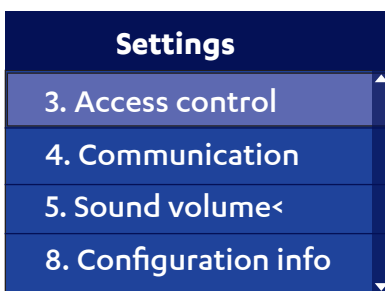
Terminalen bekräftar med denna symbol att en åtkomstkod har ställts in.

Så väljer du vilka poster som ska skyddas

Det går att välja vilka poster som ska skyddas. Som standard skyddar terminalapplikationen transaktionstypen retur, men om du vill skydda andra poster följer du stegen nedan.



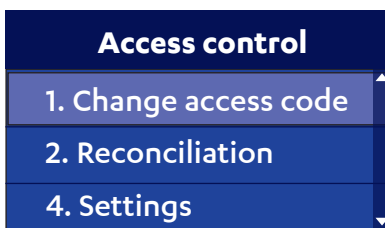
Tryck på menyknappen och gå till inställningsmenyn genom att trycka på 0 eller med pilknapparna och OK-knappen.



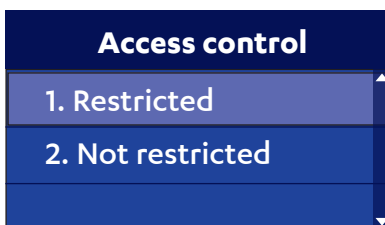
Välj Åtkomstkontroll genom att trycka på 3 eller med pilknapparna och OK-knappen.



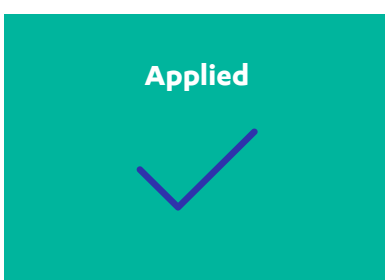
Nu ber terminalen dig att ange din säkerhetskod. Slå koden och tryck sedan på OK för att fortsätta.



Välj den menypost som du vill skydda med säkerhetskod och tryck på OK



Nu kan du välja om du vill begränsa åtkomsten eller ej. Välj Begränsad och tryck på OK för att aktivera funktionen. Terminalen kommer nu att fråga efter säkerhetskoden varje gång den här funktionen används



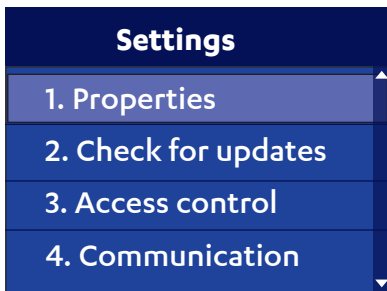
När valet har bekräftats meddelar terminalen att inställningen används i betalterminalen

Daglig omstart av terminalen

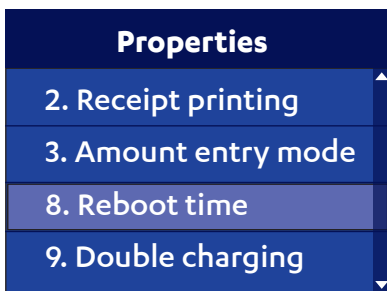
Med den här funktionen kan du ställa in när terminalen ska startas om dagligen. Standardinställningen är att terminalen startar om 04:00. Den dagliga omstarten krävs som en säkerhetsåtgärd som ingår i terminalens PCI-PTS 4.x-certifiering.



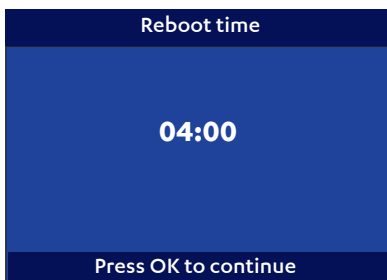
Tryck på menyknappen och gå till inställningsmenyn genom att trycka på 0 eller med pilknapparna och OK-knappen.



Välj Funktioner genom att trycka 1 eller gå dit med pilknapparna och tryck på OK



Välj Tidp. för omstart genom att trycka 8 eller gå dit med pilknapparna och tryck på OK



Knappa in önskad tid som terminalen ska startas om på med sifferknapparna på tangentbordet. Tryck på OK för att fortsätta och spara omstartstiden.

Väljer du fel tid kan du trycka på den gula CLEAR-knappen för att ångra senaste inmatningen.

Konfigurera en terminal för integrering med kassasystem

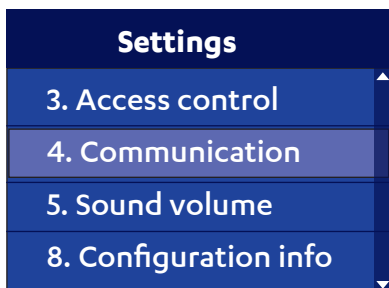
Lane 5000, Lane3000 och iCT250 kan integreras med en kassasystem (ECR) med hjälp av nätverksanslutningen (Ethernet). Det är praktiskt för butiker som vill förbättra kontrollen av terminalanvändningen, för att minska risken att fel belopp anges och förbättra bokföringens kvalitet.

Om du har en terminal som är fristående idag och vill integrera den med ditt kassasystem kan du kontakta kassaleverantör eller återförsäljare av kassasystemet för att få hjälp.

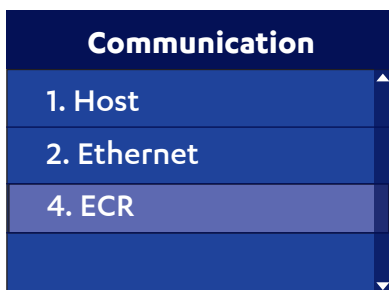
Konfigurera en IP-integrerad terminal (Ethernet)



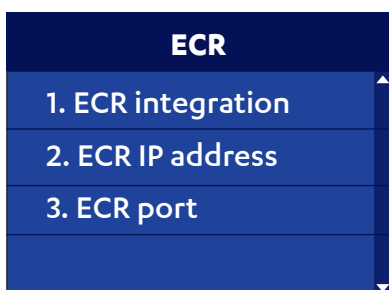
Tryck på menyknappen och gå till inställningsmenyn genom att trycka på 0 eller med pilknapparna och OK-knappen.



Tryck 4 eller gå till Kommunikation med pilknapparna och tryck på OK.



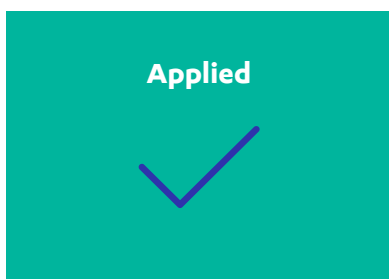
Tryck 4 eller gå till ECR med pilknapparna och tryck på OK.



Välj 1 Kassaintegration och ställ in det som PÅ.

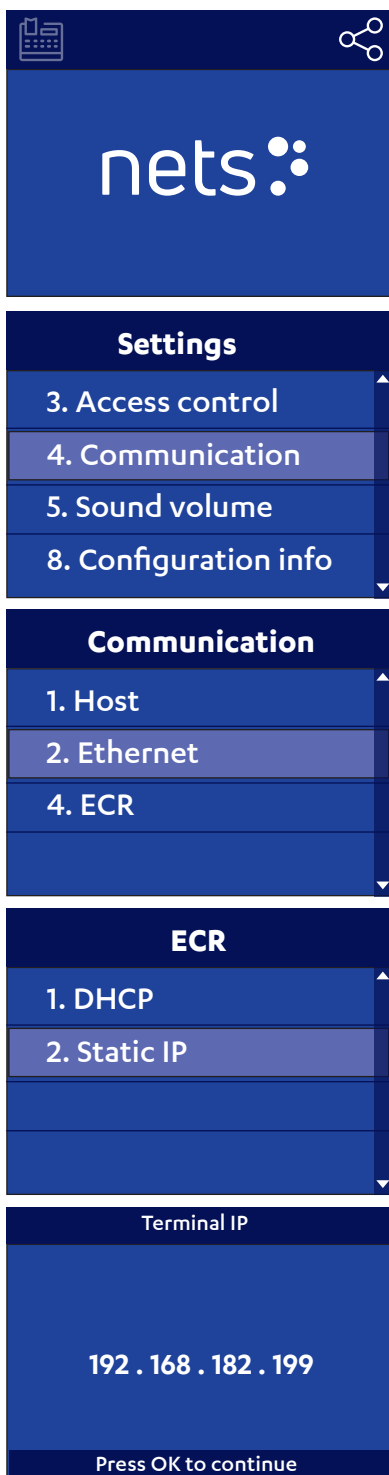
Välj 2 Kassans IP-adress och ange kassans IP-adress.

Välj 3 Kassans port och knappa in TCP-porten för kassans applikation.



Konfigurera Ethernet-inställningar

Terminalmodellerna iCT250, stationär Spire samt Lane 5000 stöder anslutning via Ethernet. Se stegen nedan för att konfigurera detta. Som standard sker inställningen via DHCP, och du behöver bara följa de här stegen om du vill ställa in det med statisk IP-adress.



Tryck på menyknappen och gå till inställningsmenyn genom att trycka på 0 eller med pilknapparna och OK-knappen.

Tryck 4 eller gå till Kommunikation med pilknapparna och tryck på OK.

Tryck 2 eller gå till Ethernet med pilknapparna och tryck på OK

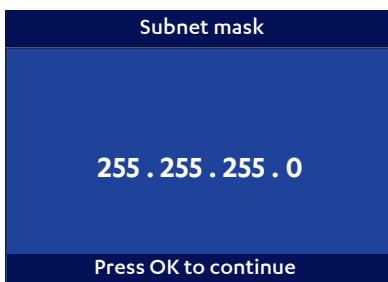
Tryck 2 eller gå till Statisk IP med pilknapparna och tryck på OK

Nu frågar terminalen om Terminalens IP-adress. Slå in den och tryck sedan på OK för att fortsätta.

Om du vill gå till nästa oktett utan att slå in alla 3 siffrorna trycker du på komma-knappen ovanför OK-knappen.



Terminalen frågar efter Gateway IP-adress. Slå in den och tryck sedan på OK för att fortsätta.



Terminalen frågar efter Subnet-mask. Slå in den och tryck sedan på OK för att fortsätta.



Terminalen frågar efter DNS1 och DNS2. Om det är inställt slår du in det och trycker på OK eller tar dig vidare genom att trycka på OK.



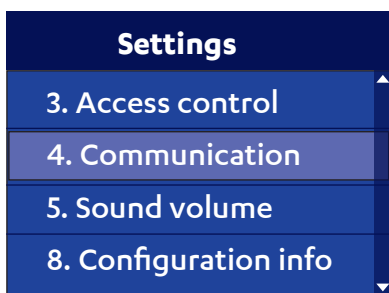
Terminalen frågar efter DNS1 och DNS2. Om det är inställt slår du in det och trycker på OK eller tar dig vidare genom att trycka på OK.

Konfigurera mobilnättsinställningar

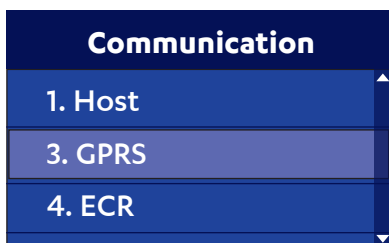
Mobilterminalerna iWL250 och Spire mobile kommunicerar mobilt via 3G-nätet. Standardterminalen från Nets levereras med våra SIM-kort och behöver inte konfigureras. Om du väljer att använda andra SIM-kort ska du följa stegen nedan för att ange PIN-kod och ändra APN.



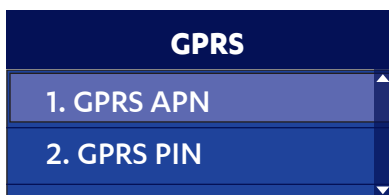
Tryck på menyknappen och gå till inställningsmenyn genom att trycka på 0 eller med pilknapparna och OK-knappen.



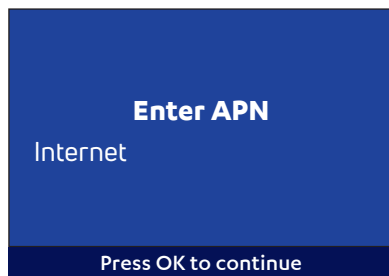
Tryck 4 eller gå till Kommunikation med pilknapparna och tryck på OK.



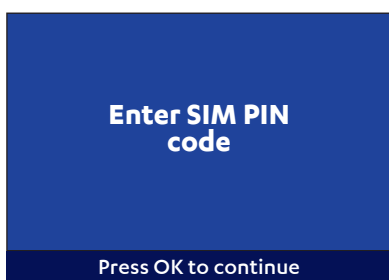
Tryck 3 eller gå till GPRS med pilknapparna och tryck på OK



Tryck 1 eller gå till GPRS APN med pilknapparna och tryck på OK



Ange APN (Access Point Name, anslutningspunktens namn) och tryck på OK



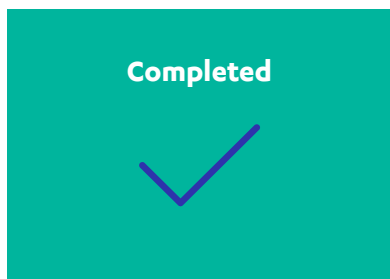
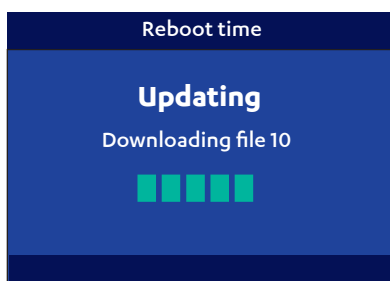
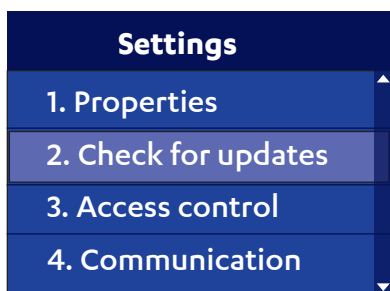
Administrera terminalen

Ladda ned nya kortavtal, inställningar och programvara

Kortavtal och inställningar krävs för att terminalen ska kunna användas. Vilka kortavtal som stöds är ett beslut som butiken och banken/kortinlösaren och kortutgivarna fattar. För att terminalen ska förstå vilka kort den kan acceptera måste den här korttabellen uppdateras regelbundet.

Inställningarna som används för att konfigurera andra tjänster som kvittoinformation, dricks osv. uppdateras också med samma metod. Terminalen ansluter automatiskt en gång om dygnet för att se om det finns några uppdateringar. Den här processen används bara för att kontrollera manuellt om det finns en förändring att ladda ned.

Programuppdateringar startas också med den här funktionen. Terminalen kan starta om för att slutföra en programuppdatering som väntar.



Tryck på menyknappen och gå till inställningsmenyn genom att trycka på 0 eller med pilknapparna och OK-knappen.

Välj Sök efter uppdateringar genom att trycka 2 eller gå dit med pilknapparna och tryck på OK

Terminalen ansluter nu till Nets servrar och kontrollerar om uppdateringar är tillgängliga. Under uppdateringen visas förloppet genom att antalet filer som laddas ned räknas

När nedladdningen är slutförd kommer betalterminalen automatiskt att gå tillbaks till normalläge

Fel och felsökning

Frågor	Lösning
Angående köp, dagsavslut och reservlösningar som inträffade för mer än sju dagar sedan	Kontakta din inlösande bank
Angående köp, dagsavslut och reservlösningar som inträffade för mindre än sju dagar sedan	Kontakta Nets kundservice
Angående flera terminaler med samma fel	Kontakta butiks-/kedjeföraren och din nätverksleverantör.
Angående SIM-kort från Telenor	Kontakta Nets kundservice
För att beställa kreditkortsavtal	Kontakta Nets kundtjänst eller valfri inlösare
För att beställa automatiskt dagsavslut	Kontakta Nets kundservice

Felsituationer	Lösning
<ul style="list-style-type: none"> • Inte ansluten till nätverket • Ingen kontakt med TMS/PSP • Jag får bara offline-transaktioner 	<p>Allmänt: Terminalen kan inte upprätta kontakt med nätverket.</p> <p>Ingenicoterminaler: Starta om terminalen genom att hålla ner den gula "Clear"-knappen och komma-knappen samtidigt i ca 3 sekunder. Släpp och vänta tills terminalen startar (ca 30 sekunder). Försök igen.</p> <p>Spire-terminaler: Starta om terminalen genom att hålla in strömknappen i ca. 5 sekunder. Släpp och vänta tills terminalen startar (ca 45 sekunder). Försök igen.</p> <p>GPRS: För att terminalen ska vara online måste signalstyrkan med antennisignalen först visas längst upp på skärmen. Om signalen eller antennen inte visas efter omstart kan du kontakta nätverksleverantören för att kontrollera täckningen och abonnemang/SIM-kort eller ringa Nets kundservice för ytterligare felsökning av terminalen.</p> <p>Ethernet/bredband: Kontrollera att Ethernet-kabeln är ansluten till terminalen och nätverksuttaget i väggen, brytaren eller routern/modemet. Kontakta din nätverksleverantör för att kontrollera nätverket eller kontakta Nets kundservice för felsökning av terminalen.</p>
Terminalen hänger sig. Inga tangenter fungerar	<p>Ingenico-terminaler: Starta om terminalen genom att hålla ner den gula "Clear"-knappen och komma-knappen samtidigt i ca 3 sekunder. Släpp och vänta tills terminalen startar (ca 30 sekunder). Försök igen.</p> <p>Spire-terminaler:</p> <p>Starta om terminalen genom att hålla in strömknappen i ca. 5 sekunder. Släpp och vänta tills terminalen startar (ca 45 sekunder). Försök igen. Hänger sig terminalen fortfarande kan du ta ut strömkabeln eller batteriet så att skärmen stängs av. Sätt tillbaka strömkabeln/batteriet. Hänger sig terminalen fortfarande kan du kontakta Nets kundservice.</p> <p>Spire-terminaler: Starta om terminalen genom att hålla in strömknappen i ca 5 sekunder. Släpp och vänta tills terminalen startar (ca 45 sekunder). Försök igen.</p> <p>Spire-terminaler:</p> <p>Starta om terminalen genom att hålla in strömknappen i ca. 5 sekunder. Släpp och vänta tills terminalen startar (ca 45 sekunder). Försök igen. Hänger sig terminalen fortfarande kan du ta ut strömkabeln eller batteriet så att skärmen stängs av. Sätt tillbaka strömkabeln/batteriet. Hänger sig terminalen fortfarande kan du kontakta Nets kundservice.</p>
Terminalen slutade fungera mitt i en transaktion. Godkändes den senaste köptransaktionen?	Skriv ut en kopia av den senaste transaktionen (MENU-5-2) för att se om köpet gick igenom. Om du fortfarande är osäker kontaktar du Nets kundservice
Min terminal är trasig och startar inte.	Kontrollera att kablarna är anslutna och att batteriet sitter i på rätt sätt. Kontakta Nets kundservice för mer hjälp om problemet kvarstår.
Min terminal har ett felmeddelande om att "nycklar saknas" och går inte att använda.	Försök att kontrollera om det finns uppdateringar för terminalen genom att gå till inställningsmenyn och söka efter efter uppdateringar (MENU-0-2). Om problemet kvarstår kontaktar du Nets kundservice.

Svarskoder	Förklaring
Svar: 05 och 51 – Avvisats	Transaktionen har avvisats av banken eller kortutgivaren.
Svar: 55 – Fel PIN-kod	Kortinnehavaren har angett fel PIN-kod. Försök igen.
Svar: 87 – Terminalen måste stämmas av	Mer än sju dagar har gått sedan det senaste dagsavslutet och du måste stämma av terminalen för att kunna fortsätta använda den. (Menu-6)
Svar 91 – Ingen kontakt med kortutgivaren	En datacentral ligger nere och terminalen kan inte upprätta kontakt med kortinnehavarens kortutgivare. Försök igen, försök med ett annat kort eller be kunden betala kontant. Beloppet kan vara reserverat på kortinnehavarens konto, men det frigörs automatiskt när datacentralen är i drift igen.

Lämna in betalterminal för service eller vid uppsägning

Kontrollera att terminalen har stämts av innan du skickar den till Nets. Packa terminalerna säkert och separat. Paketet måste gå att spåra. Spara spårningsnumret.

Skicka inte ADSL-modemet till Nets reparationservice. Lägga returformuläret i paketet när du skickar in terminalen.

Felet måste ha rapporterats till Nets kundservice innan terminalerna skickas in. Terminaler som kommer till Nets reparationservice utan att först ha rapporterats till Nets kundservice kommer att förvaras tills de felanmäls till Nets.

När ett hyresavtal avslutas bör terminalen inte returneras förrän butiken har sagt upp det befintliga avtalet.

Butiker som väljer att göra ett avtal med en annan terminalleverantör måste säga upp sitt avtal med Nets innan terminalen returneras.

Avtalet fortsätter att gälla och butiken kommer att faktureras tills Nets har mottagit uppsägelsen.

Kontakta Nets kundservice om du har frågor om retur av terminal.

Terminalsäkerhet

PCI-PTS-efterlevnad

PCI PTS (Payment Card Industry PIN Transaction Security) är en säkerhetsstandard som gäller alla betalterminaler med PIN-kodsinsmatning och annan maskinvara för hantering av PIN-koder. Nets levererar alltid betalterminaler som är PCI PTS-godkända vid tiden för leveransen.

Vägledning för PIN-kodsinsmatning

PCI Security Standards Council har definierat den internationella standarden ISO9564 för skydd mot bedräglig observation av PIN-koden vid PIN-insmatning. För att efterleva standarden kan terminalen levereras antingen med ett fabriksmonterat sekretesskydd eller med ett sekretesskydd som tillbehör (som butiken installerar före användningen). Om du behöver ett sekretesskydd och det inte medföljde terminalen ska du kontakta Nets kundtjänst för att få hjälp.

Om betalterminalen från Nets levereras utan ett fabriksmonterat sekretesskydd eller med sekretesskyddet som tillbehör i kartongen, ska terminalen användas som en handhållen enhet, vilket innebär att butiken ska ge kortinnehavaren instruktioner om att:

- hålla enheten i handen vid PIN-kodsinsmatningen
- hålla den på avstånd från andra vid PIN-kodsinsmatningen
- använda kroppen eller handen för att förhindra att andra ser knappsatsen vid PIN-kodsinsmatningen
- se till att inga videokameror eller annan övervakning riktas mot knappsatsen vid PIN-kodsinsmatningen

Butiken ska dessutom uppmärksamma kortinnehavaren på misstänkt beteende hos andra före eller under PIN-kodsinsmatningen.

Regelbunden inspektion av terminaler

Det slutgiltiga ansvaret för skydd av kortinnehavarnas uppgifter i butikens utrustning ligger hos butiken. Vi uppmanar butikerna att fokusera på rätt implementering av huvudkravet i PCI DSS 9.9 som trädde i kraft 30 juni 2015 med syftet att säkerställa att butikerna är bättre förberedda för skimmingattacker.

I enlighet med PCI:s bästa praxis för att förebygga skimming (https://www.pcisecuritystandards.org/documents/Skimming_Prevention_At-a-Glance_Sept2014.pdf) rekommenderar Nets starkt att butiken:

- vid mottagande av en ny terminal, och sedan regelbundet, kontrollerar terminalen/terminalerna beträffande uppenbara tecken på intrång (t.ex. skadade förseglingar vid åtkomstluckor eller skruvar, märkliga/andra kablar eller okända/misstänkta funktioner)
- har en utförlig lista över alla terminaler på plats med bilder att jämföra regelbundet med
- håller terminalerna utom räckhåll för kunderna (både under öppettiderna och efter stängning)
- aldrig godkänner leverans eller installation av en ny terminal av obehörig Nets-personal
- endast ger godkänd, trovärdig personal åtkomst till terminalerna
- ringer Nets kundtjänst omedelbart vid misstanke om att terminalernas säkerhet är hotad.