

Betalingsterminaler

Brugervejledning (OnePA software)

Modeller inkluderet:

iCT250E

iWL250 3G

SPg7 Mobile

SPc5 Countertop

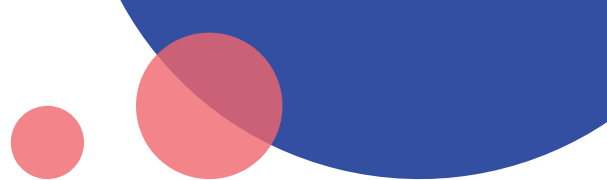
Lane/3000

Lane/5000

nets:••

Indholdsfortegnelse

Introduktion	3
Kom i gang	4
Udvalg af Nets Ingenico-terminaler	5
iCT250E – terminaloversigt.....	5
iWL250 3G – terminaloversigt.....	6
Indsættelse af kvitteringsrulle – iCT250E og iWL250 3G	7
Installation af iCT250E med netværksforbindelse	8
Installation af iWL250 3G	9
Installation af et simkort i iWL250 3G	9
LANE 5000 – terminaloversigt	10
Installation af en Lane 5000-terminal	10
LANE 3000 – terminaloversigt	11
Installation af en Lane 3000-terminal	11
Udvalg af Nets Spire-terminaler	12
SPc5 – terminaloversigt.....	12
SPg7 – terminaloversigt	13
Isætning af en kvitteringsrulle i SPc5- og SPg7-terminalen	14
Installation af en Spire SPc5 Countertop-terminal	15
Installation af en Spire SPg7 Mobile-terminal.....	16
Genvejsmenu	17
Terminal menu structure	17
Ikoner i header-området	18
Oversigt over header-ikoner og deres betydning	18
Terminalens funktioner – daglig betjening	19
Afstemning af terminal.....	19
Køb	20
Kopi af kvittering for den seneste godkendte transaktion	21
Kopi af kvittering for den seneste transaktion.....	22
Annullering af den seneste transaktion	23
Retur (returnering af varer)	24
Køb med drikkepenge	25
Køb med byttepenge.....	26
DCC - Dynamic Currency Conversion	27
Kvitteringer	28
Konfiguration af udskrivningsfunktioner for kvitteringer	28
Eksempel på en kvittering med drikkepenge	29
Eksempel på en kvittering med køb og byttepenge	29
Eksempel på en kvittering med valutakonvertering (DCC)	30
Kontaktløse betalinger (NFC)	31
Wallet-løsning.....	31
Køb med kontaktløs betaling.....	31
Backupløsning (EOT)	32
Procedure for Forceret Offline (backupløsning) i Danmark (Dankort).....	32



Fremsendelse af transaktioner med backupløsning til processing	33
Udskrivning af lagrede offline-transaktioner	33
Offlinegodkendte transaktioner.....	34
Afstemning – rapport ved dagens afslutning.....	35
Manuel afstemning	35
Automatisk afstemning	35
Central afstemning.....	35
Kopi af seneste afstemningsrapport	35
Rapporter	36
Transaktionsliste	36
Rapport med X-total	37
Rapport med Z-total.....	37
Adgangskontrol	38
Sådan aktiveres adgangskontrol	38
Valg af elementer, der skal beskyttes	39
Daglig genstart af terminalen.....	40
Konfiguration af en terminal til integration med et kassesystem.....	41
Konfiguration af en IP-integreret terminal (Ethernet)	41
Konfiguration af Ethernet-indstillinger	42
Konfiguration af indstillinger for mobilnetværk	44
Administration af terminalen	45
Download af nye aftaler, indstillinger og software	45
Fejl og fejlfinding	46
Indsendelse af terminalen i forbindelse med	47
service eller ophør	47
Terminalens sikkerhed	47
Overholdelse af PCI-PTS.....	47
Indtastningsvejledning for pinkode.....	47
Periodisk inspektion af terminaler	47

Introduktion

Tak, fordi du har valgt Nets Merchant Services som leverandør af din betalingsterminal.

Vi tilbyder brugervenlige terminaler til hurtig og sikker håndtering af betalinger. Vi opfordrer dig til at læse denne brugervejledning, som beskriver, hvordan du installerer, betjener og vedligeholder din betalingsterminal. Vejledningen indeholder trinvis beskrivelser af, hvordan du installerer terminalerne, hvilke ydelser vi leverer, og hvordan du kan køre alle de forskellige transaktionstyper, vi tilbyder.

Hvis du har brug for yderligere oplysninger, er du velkommen til at kontakte vores helpdesk, som er åben hele døgnet. Du kan også finde flere oplysninger på vores hjemmeside:

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

Kom i gang

Æskens indhold

Følgende udstyr medfølger sammen med terminalen:

iCT250E



Strømkabel
Ethernet-kabel RJ9 til
RJ45
Kvitteringsrulle
Quickguide

iWL250 3G



Strømkabel
Oplader
Kvitteringsrulle
Quickguide
Simkort*

SPg7 Mobile



Strømkabel
Quickguide
Kvitteringsrulle
Simkort*

SPc5 Countertop



Strømkabel
Ethernet-kabel
Quickguide
Kvitteringsrulle

* SIM cards are supplied by Nets unless otherwise agreed.

Lane 5000



Strømkabel
Integrationskabel
Quickguide

Lane 3000



Strømkabel
Integrationskabel
Quickguide

Du kan finde en komplet oversigt over tilbehør til de forskellige terminalmodeller i Nets' webshop.

Udvalg af Nets Ingenico-terminaler

iCT250E – terminaloversigt

Navigationstaster til at rulle op og ned i menuer

Bruges til at åbne hovedmenuen

Annullerer handlingen og vender tilbage til hovedmenuen

Sletter en forkert indtastning eller går tilbage til den forrige menu

Bekræfter indtastningen eller menuvalget



iWL250 3G – terminaloversigt



Indsættelse af kvitteringsrulle – iCT250E og iWL250 3G

Nets anbefaler, at der udelukkende bruges kvitteringsruller, som passer til terminalen.

Løft klappen i pilens retning.



Skub derefter dækslet nedad i pilens retning for at åbne det.



Indsæt rullen i terminalen som vist. Luk derefter dækslet igen i pilens retning. Ca. 5 cm af rullen skal stikke ud, når dækslet er lukket. Kvitteringsprinterens er nu klar til brug.



Installation af iCT250E med netværksforbindelse

Terminalen skal være slukket, når Ethernet-stikket tilsluttes.

Åbn kabeldækslet ved at trykke clipsene opad.



Løft dækslet i pilens retning.



Fjern dækslet, og tilslut terminalens strømkabel (1) og Ethernet-kablet (2).



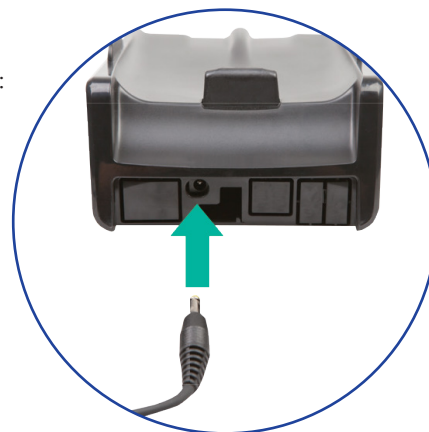
Luk dækslet igen ved at indsætte den øverste del af dækslet i fordybningerne. Sørg for, at clipsene sidder, som de skal. Tryk derefter dækslet ned mod terminalens bagside.



Installation af iWL250 3G

Installer og oplad iWL250-terminalen ved at benytte følgende fremgangsmåde:

Slut strømkablet til basen.



Anbring terminalen på basen.
Terminalen opretter forbindelse og er derefter klar til brug.



Installation af et simkort i iWL250 3G

Indsæt simkortet ved at benytte følgende fremgangsmåde, hvis iWL250 3G ikke leveres med et indsat simkort:
Åben dækslet på bagsiden ved at trykke clipsene nedad.



Indsæt simkortet under den klap, der er mærket med "SIM".



LANE 5000 – terminaloversigt



Installation af en Lane 5000-terminal

Lane 5000 kan integreres i et kassesystem ved hjælp af et Ethernet-kabel. Kontakt leverandøren af dit kasse-system for at få hjælp til konfigurationen og installationen.

LANE 3000 – terminaloversigt



Installation af en Lane 3000-terminal

Lane 3000 kan integreres i et kassesystem ved hjælp af et Ethernet-kabel. Kontakt leverandøren af dit kassesystem for at få hjælp til konfigurationen og installationen.

Udvalg af Nets Spire-terminaler

SPc5 – terminaloversigt

Fire LED-indikatorer

Farvedisplay

Viser forretningens menu-system og status på transaktionen

Tænd/sluk-knap

Tryk på knappen for at tænde terminalen

USB-port

Til tilslutning af eksterne enheder

Bruges til at åbne hovedmenuen

Chipkortlæser

Bruges, når kortholderen betaler med chip-kort

Tastatur

Til indtastning af forretningens og kortholderens oplysninger

Rum til simkort/SAM-kort

Må kun åbnes på anmodning

Papirskærer med savtakket kant

Kvitteringen kommer op ad åbningen og kan afrives ved at trække den hen over papirskæreren

Rum til kvitteringsrulle

Strømforsyningsstik

Til tilslutning af terminalens strømforsyning

Terminalforbindelser

Til tilslutning af PIN-tastatur, telefonlinje, netværkskabel og serielt kabel

Kabelklemme

En aftagelig klemme, som holder kablerne på plads, så de ikke kan falde ud

Magnetkortlæser

Bruges, når kortholderen betaler med et debit- eller kreditkort uden chip, eller når der vises en meddelelse om det på terminalen



SPg7 – terminaloversigt

Fire LED-indikatorer

Farvedisplay

Viser forretningens menu-system og status på transaktionen

USB-port

Til tilslutning af eksterne enheder

Papirskærer med savtakket kant

Kvitteringen kommer op ad åbningen og kan afrives ved at trække den hen over papirskæreren

Rum til kvitteringsrulle

Bruges til at åbne hovedmenuen

Tænd/sluk-knap

Tryk på knappen for at tænde terminalen

Magnetkortlæser

Bruges, når kortholderen betaler med et debit- eller kreditkort uden chip, eller når der vises en meddelelse om det på terminalen

Chipkortlæser

Bruges, når kortholderen betaler med chipkort

Batterirum

Tastatur

Til indtastning af forretningens og kortholderens oplysninger

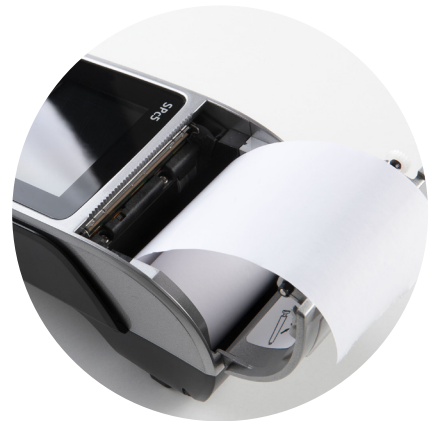


Isætning af en kvitteringsrulle i SPc5- og SPg7-terminalen

Vend terminalen med forsiden opad, og træk forsigtigt i håndtaget midt i printerlågen.



Fjern eventuel emballage fra kvitteringsrullen, og indsæt den som vist. Det er vigtigt, at papiret vender rigtigt. Ellers er det ikke muligt at skrive ud.



Luk printerlågen. Der høres et "klik", når lågen er lukket rigtigt. Riv det overskydende papir af ved at trække det ind mod dig selv hen over den savtakkede kant.



Installation af en Spire SPc5 Countertop-terminal

Anbring terminalen med forsiden nedad på et fladt underlag, og skub de to tappe opad for at fjerne bagdækslet.



Thread the black power supply cable into the recess on the right (1) and connect the network cable into the LAN port (2) on the back of the terminal.

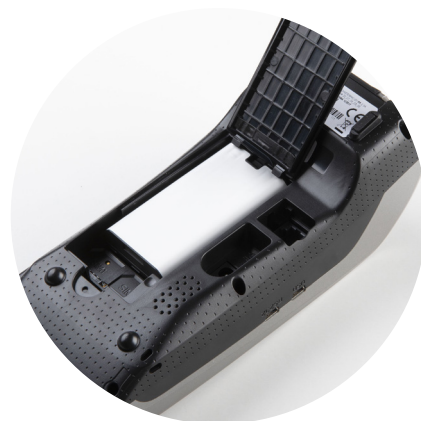


Replace the back cover and press down until you hear a 'click'. Then connect power cable to wall socket and network cable to your internet connection point



Installation af en Spire SPg7 Mobile-terminal

Læg terminalen med forsiden nedad på et fladt underlag, og fjern batteridækslet ved at trykke tappen ind og trække opad.



Indsæt simkortet i åbningen, som er mærket med SIM1, hvis simkortet ikke leveres af Nets. Fjern eventuel emballage fra batteriet, og indsæt det i terminalen som vist.



Sæt dækslet på igen, og tryk ned, til du hører et "klik".



Genvejsmenu

Ingenico-terminaler har en særlig menutast, og Spire-terminaler har en *-tast, der fungerer som menutast. Følg beskrivelsen nedenfor for at navigere hurtigt til grundlæggende funktioner. Du kan f.eks. starte afstemningsfunktionen ved at trykke på menutasten og tasten med 6-tallet i stedet for at bruge piletasterne og OK-knappen.

Funktion	Taster
Køb	Indtast beløbet direkte fra inaktiv tilstand
Køb med byttepenge	Tryk på MENU - 2 eller * - 2
Afstemning	Tryk på MENU - 6 eller * - 6
Annuler sidste transaktion	Tryk på MENU - 3 - 1 eller * - 3 - 1
Vareretur	Tryk på MENU - 3 - 2 eller * - 3 - 2
Kopi af sidste transaktion	Tryk på MENU - 5 - 2 eller * - 5 - 2
Kopi af sidste godkendte transaktion	Tryk på MENU - 5 - 1 eller * - 5 - 1
Kopi af sidste afstemning	Tryk på MENU - 5 - 3 eller * - 5 - 3
Transaktionsliste	Tryk på MENU - 8 - 3 eller * - 8 - 3
Print X total rapport	Tryk på MENU - 8 - 1 eller * - 8 - 1
Print Z total rapport	Tryk på MENU - 8 - 2 eller * - 8 - 2
Udskriv terminalindstillinger	Tryk på MENU - 0 - 8 eller * - 0 - 8
Send lagrede transaktioner	Tryk på MENU - 7 - 1 eller * - 7 - 1
Udskriv lagrede transaktioner	Tryk på MENU - 7 - 2 eller * - 7 - 2
Tjek for opdateringer	Tryk på MENU - 0 - 2 eller * - 0 - 2
Force offline	Tryk på MENU - 4 - 1 eller * - 4 - 1

Terminal menu structure

Main menu	Sub menu	Sub menu	Sub menu
1 Køb			
2 Køb + Byttepenge			
3 Retur	1 Annullering 2 Retur		
4 Kortfunktioner	1 Force offline		
5 Kopi	1 Seneste godkendte 2 Seneste transaktion 3 Forrige afstemning 4 Forrige X-rapport 5 Forrige Z-rapport		
6 Afstemning			
7 Offline-transaktioner	1 Send nu 2 Print		
8 Rapporter	1 X-total 2 Z total 3 Transaktionsliste	1 Nuværende session 2 Forrige session	
0 Indstillinger	1 Funktioner	1 Drikkepenge	1 Ej aktiv 2 Totalbeløb 3 Drikkepengebeløb
			1 Papirbesparende 2 Spørg om kvittering 3 Print kvittering
		2 Kvitteringsudskrift	1 Start med kroner 2 Start med øre
		3 Beløbsmodus	1 National 2 International 3 Ingen
		4 IFR prioritet	
		8 Tidsp. for genstart 9 Identisk køb	1 Slået fra 2 Advarsel 3 Blokere
	2 Tjek for opdateringer 3 Adgangskontrol	1 Ændre adgangskode 2 Afstemning	1 Ej begrænset 2 Begrænset
		4 Indstillinger	1 Ej begrænset 2 Begrænset
		5 Main menu	1 Ej begrænset 2 Begrænset
	4 Kommunikation	1 Host	1 Host IP 2 Host port 5 Ping TMS 7 Slet blokeret transaktion
		2 Ethernet	1 DHCP 2 Static IP
		3 GPRS	1 GPRS APN 2 GPRS PIN
		4 Kasse	1 Kasse-integration 2 Kassens IP adresse 3 Kassens IP port
	5 Lydstyrke	1 Lav	

Ikoner i header-området

Når terminalen ikke er i brug (inaktiv) vises Nets-logoet og velkomstteksten skiftevis på skærmen. Over logoet og velkomstteksten er et header-område, hvor der vises forskellige ikoner med terminalens status.



Header-ikonerne vises i det røde felt. Dette er et eksempel på indholdet i header-området på en terminal med Ethernet-forbindelse, som er integreret i et kassesystem.

Oversigt over header-ikoner og deres betydning

	Papirclipsen viser, at der er gemte offlinetransaktioner i terminalen.
	Dette symbol angiver, at der er problemer med simkortet på mobile terminaler. Der vises en tekst med en beskrivelse af problemet under ikonet.
	Batteriikonet fortæller dig, hvor meget strøm der er på batteriet, og om det oplader i øjeblikket. Hvis der vises et udråbstegn, mangler batteriet i terminalen.
	Ikonet for signalstyrke viser dig, hvor kraftigt det trådløse netværkssignal er. Hvis det blinker, er der ingen tilgængelige netværksforbindelser.
	Ikonet for Ethernet-tilslutning viser, om netværks-forbindelsen mellem terminalen og routeren er OK.
GPRS 3G	Teksten angiver, om terminalen kommunikerer via et 3G- eller GPRS-netværk.
	Dette ikon viser status på forbindelsen til kasse-apparatet. Hvis det er hvidt, er alt, som det skal være, ellers er det gråt med et hvidt X.

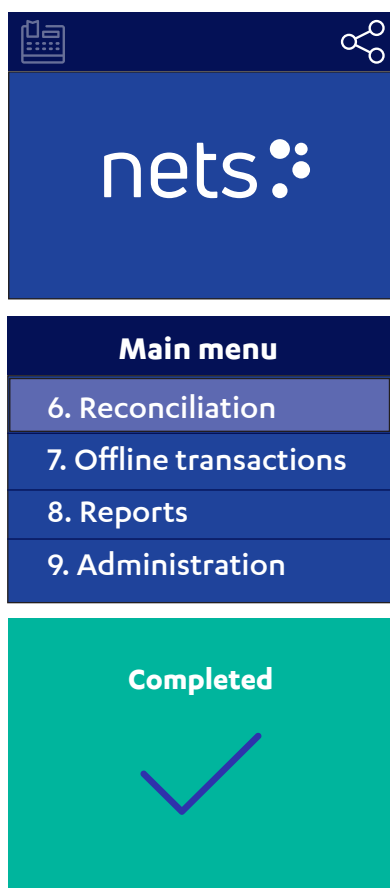
Terminalens funktioner – daglig betjening

Afstemning af terminal

Denne funktion bruges ved dagens afslutning til at udskrive en rapport over alle registrerede korttransaktioner for terminalen. Den frigiver endvidere transaktionerne til afregning, så hvis du undlader at afstemme, kan det forsinke overførslen af beløbene til din konto. Kontakt vores kundeservice, hvis afstemningen skal håndteres automatisk på et foruddefineret dagligt tidspunkt. Bemærk, at hvis du har mere end en terminal oprettet på dit Bax-nummer, behøver kun en af dem at gøre afstemningen. Terminalen, der er oprettet med automatisk afstemning, vil afstemme alle terminaler oprettet på samme Bax-nummer.

Når du bruger terminalen for første gang, skal man foretage en manuel afstemning af terminalen, før terminalen er klar til brug.

Hvis terminalen ikke er blevet afstemt inden for den seneste uge, holder den muligvis op med at fungere, og svarkode 87 vises (se kapitel Fejl og fejlfinding). Benyt nedenstående fremgangsmåde for at udføre en Afstemning på terminalen.



Tryk på MENU-tasten.

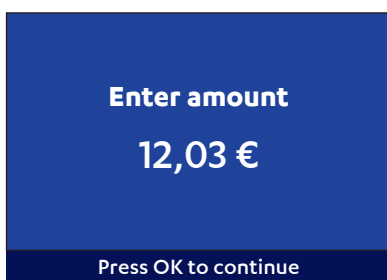
Tryk på 6, eller brug piletasten til at rulle ned til Afstemning, og tryk på OK.

Når afstemningen er fuldført på terminalen, udskrives en kvittering med dataene for de processerede transaktioner siden den foregående afstemning.

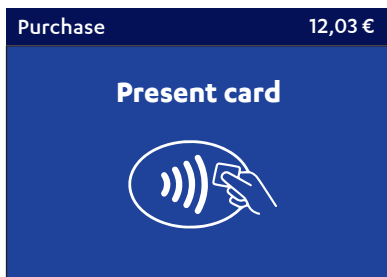
Køb



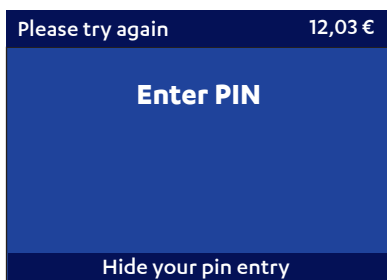
Tryk på MENU-tasten og 1, eller indtast beløbet direkte.



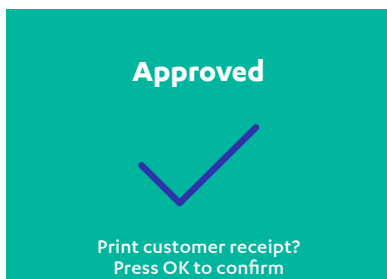
Tryk på OK for at fortsætte, når det korrekte beløb er indtastet.



Bed kunden om at bruge magnetlæseren, chipkortlæseren eller den kontaktløse funktion.



Kunden bliver bedt om at indtaste sin pinkode. Tryk på OK for at fortsætte.

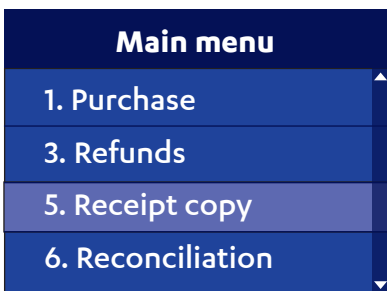


Transaktionens status vises med en grøn eller en rød baggrund, afhængigt af om den er godkendt eller afvist.

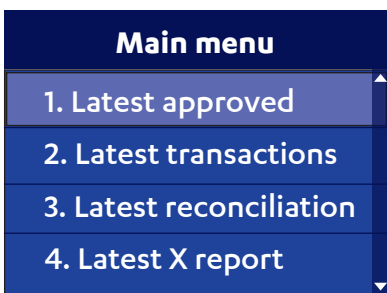
Kopi af kvittering for den seneste godkendte transaktion



Tryk på MENU-tasten.



Tryk på 5, eller brug piletasten til at rulle ned til Kopi, og tryk på OK.

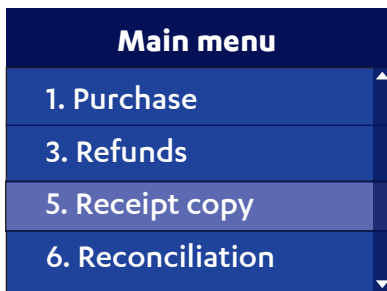


Tryk på 1, eller rul ned til Seneste godkendte, og tryk på OK. Terminalen udskriver nu kvitteringen for den seneste godkendte transaktion.

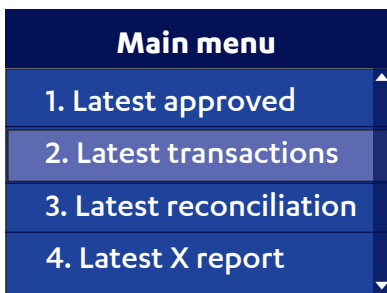
Kopi af kvittering for den seneste transaktion



Tryk på MENU-tasten.



Tryk på 5, eller brug piletasten til at rulle ned til Kopi, og tryk på OK.



Tryk på 2, eller brug piletasten til at rulle ned til Seneste transaktion, og tryk på OK.

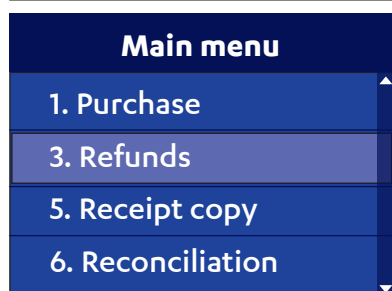
Denne funktion udskriver en kopi af kvitteringen for den seneste transaktion, uanset om den er godkendt eller ej.

annullering af den seneste transaktion

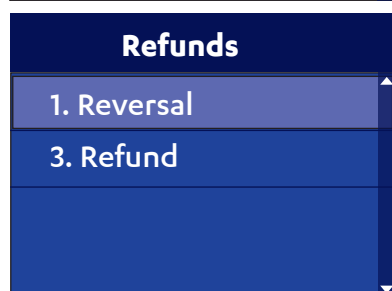
Annulerings-transaktionen bruges til at sikre, at forretningen kan tilbageføre hele beløbet for den foregående transaktion. Du kan læse mere om, hvordan du skal gøre, hvis du kun vil annullere en del af beløbet, i det næste kapitel.



Tryk på MENU-tasten.



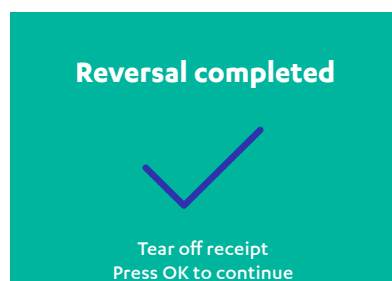
Tryk på 3, eller brug piletasten til at rulle ned til Retur, og tryk på OK.



Tryk på 1, eller vælg Annullering, og tryk på OK.



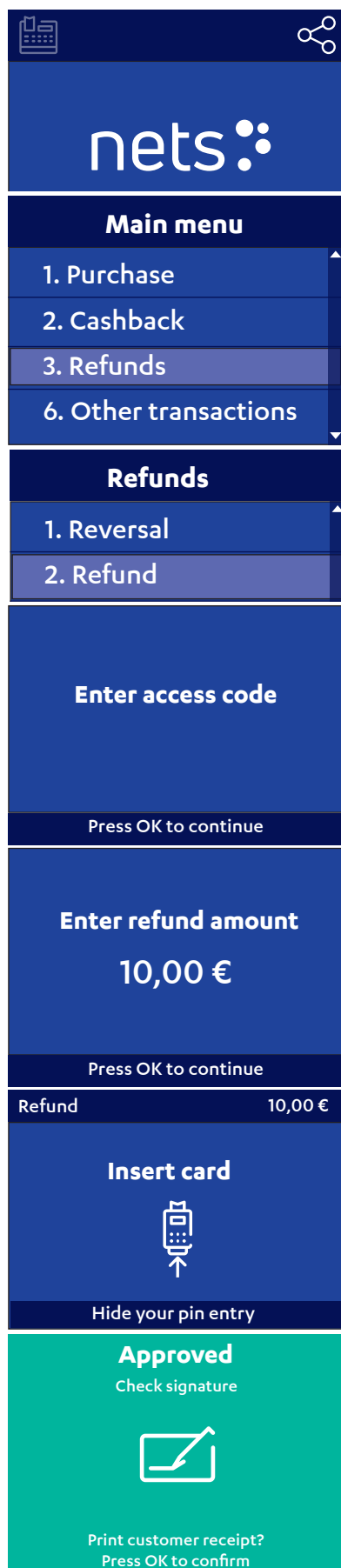
Kontrollér, at beløbet, tidsstempet og det afkortede kortnummer stemmer overens med den godkendte transaktion, du forsøger at tilbageføre, og tryk på OK/Ja for at fortsætte med tilbageførslen.



Der vises en bekræftelse på terminalskærmen, når tilbageførslen er fuldført.

Retur (returnering af varer)

Bruges i forbindelse med returvarer, som er betalt med kort. Sørg for, at du har en aftale med din indløser om at processere returneringer.



Tryk på MENU-tasten.

Tryk på 3, eller brug piletasten til at rulle ned til Retur, og tryk på OK.

Tryk på 2, eller brug piletasten til at rulle ned til Retur, og tryk på OK.

Indtast adgangskode, og tryk på OK.

Indtast det beløb, som kunden skal have refunderet, og tryk på OK for at fortsætte.

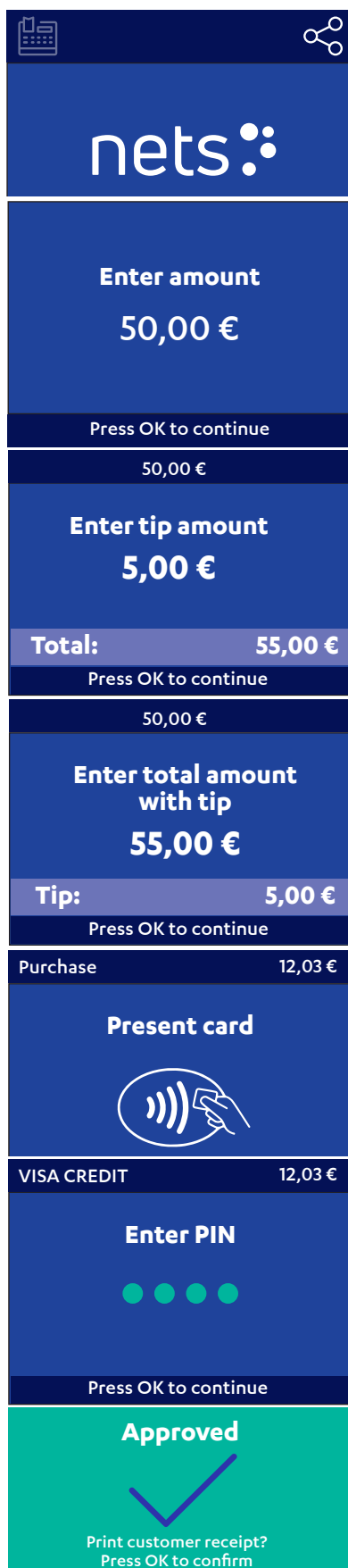
Bed kunden om at indsætte kortet i terminalen eller bruge den kontaktløse funktion.

Terminalen godkender transaktionen og anmoder forretningen om at underskrive kvitteringen.

Køb med drikkepenge

Drikkepenge er en tilkøbsydelse. Kontakt vores kundeservice, hvis du ønsker denne ydelse. Drikkepenge kan håndteres på to forskellige måder:

- Kunden kan indtaste drikkepengebeløbet direkte på terminalen
- Kunden kan indtaste det nye totalbeløb inklusive drikkepenge direkte på terminalen



Tryk på MENU-tasten, eller indtast beløbet direkte.

Tryk på OK for at fortsætte, når du har indtastet det korrekte beløb.

Indtastning af drikkepengebeløb: Dette er standardfunktionen i de fleste lande, hvor kunden indtaster det ønskede drikkepengebeløb, hvorefter totalbeløbet beregnes automatisk. Det er muligt at fortsætte uden at tilføje drikkepenge blot ved at trykke på OK.

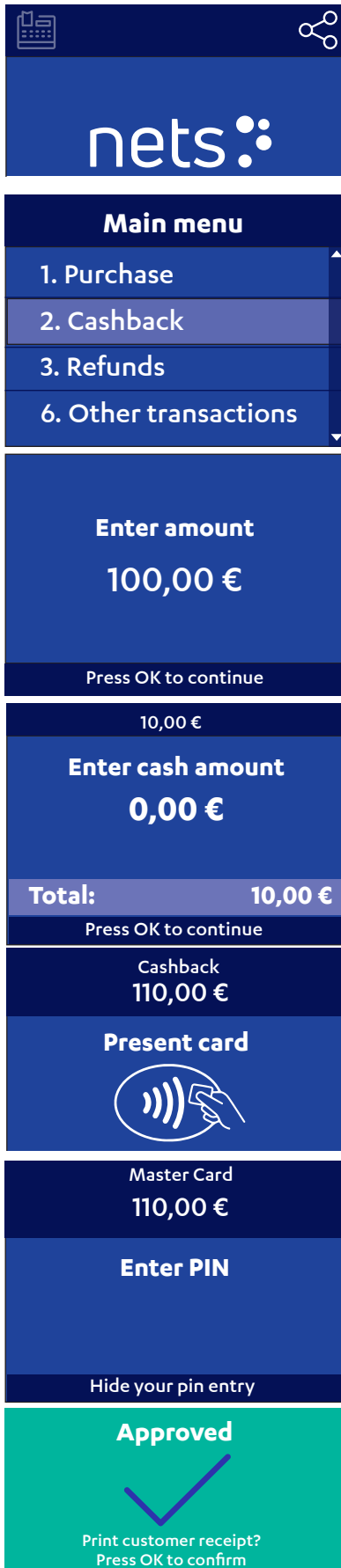
Indtastning af totalbeløb: Denne funktion bruges kun i Norge, hvor kunden indtaster det nye totalbeløb. Forskellen mellem det oprindelige beløb og det nye beløb er drikkepengebeløbet. Det er muligt at fortsætte uden at tilføje drikkepenge blot ved at trykke på OK.

Bed kunden om at bruge magnetlæseren, chipkortlæseren eller den kontaktløse funktion.

Kunden bliver bedt om at indtaste sin pinkode. Tryk på OK for at fortsætte.

Transaktionens status vises med en grøn eller en rød baggrund, afhængigt af om den er godkendt eller ej. Den udskrevne transaktionskvittering viser drikkepengebeløbets størrelse.

Køb med byttepenge



Tryk på MENU-tasten.

Tryk på 2, eller brug piletasten til at rulle ned til Køb + Byttepenge, og tryk på OK.

Indtast købsbeløbet direkte, tryk på OK for at fortsætte.

Indtast byttepenge beløbet, tryk på OK.

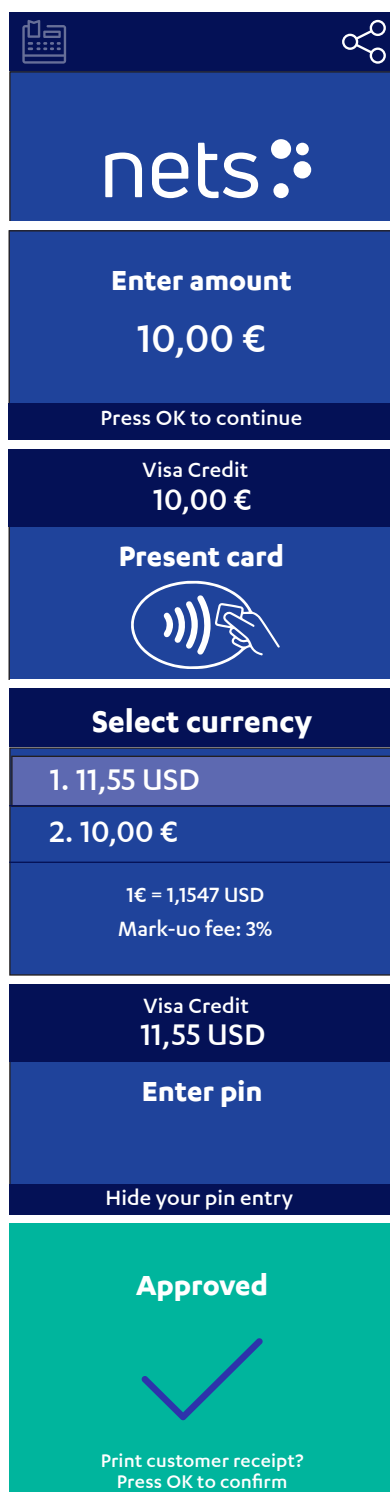
Bed kunden om at bruge magnetlæseren, chipkortlæseren eller den kontaktløse funktion.

Kunden bliver bedt om at indtaste sin pinkode. Tryk på OK for at fortsætte.

Transaktionens status vises med en grøn eller en rød baggrund, afhængigt af om den er godkendt eller afvist.

DCC - Dynamic Currency Conversion

DCC (Dynamic currency conversion) DCC er en løsning til øjeblikkelig valutakonvertering for udenlandske kunder. Med DCC kan forretningen tilbyde udenlandske kunder at betale i deres egen valuta, mens forretningen modtager betalingen i lokal valuta. Kortholderen vil få valget imellem at betale i deres egen, eller i lokal valuta. Meddelelsen vises på terminalens skærm. Hvis drikkepenge er aktiveret på terminalen, vil valutaomregningen gælde det samlede beløb (købsbeløb + drikkepenge). Når der tilbydes kreditering/retur af en transaktion foretaget i kortholders valuta, skal den samme valuta vælges for krediteringen.



Påbegynd et normalt køb, ved enten at Trykke MENU-tasten og 1, eller ved at indtaste beløbet direkte på terminalen.

Tryk på OK for at fortsætte, når det korrekte beløb er indtastet.

Bed kunden om at bruge magnetlæseren, chipkortlæseren eller den kontaktløse funktion.

Kortholder bliver bedt om at vælge valuta. Naviger for at vælge valuta ved hjælp af piletasten, eller indtast den korrekte nøgleværdi direkte. Tryk på OK for at fortsætte.

Kunden bliver bedt om at indtaste sin pinkode. Tryk på OK for at fortsætte.

Transaktionens status vises med en grøn eller en rød baggrund, afhængigt af om den er godkendt eller afvist.

Kvitteringer

Betalingsterminalen har tre forskellige udskrivningsfunktioner.

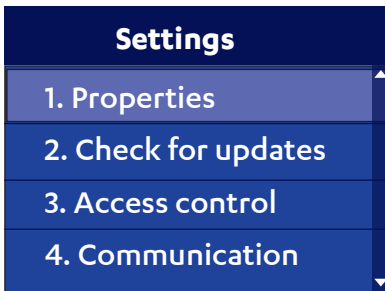
Papirbesparelse: Terminalen udskriver kun, hvis det er påkrævet for det anvendte betalingskort. Det kan f.eks. være i forbindelse med transaktioner, som kræver underskrift, og transaktioner, som godkendes offline. Altid spørge: Terminalen udskriver altid en kvittering til forretningen, men udskriver kun en kvittering til kortholderen på anmodning.

Altid print: Terminalen udskriver altid en kvittering til både kortholderen og forretningen.

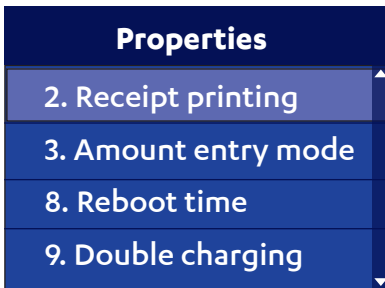
Konfiguration af udskrivningsfunktioner for kvitteringer



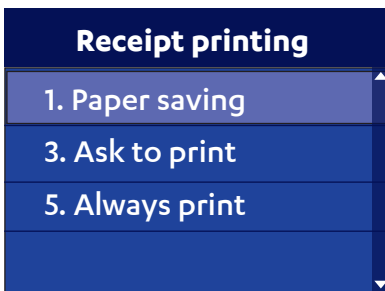
Tryk på MENU-tasten, og gå til menuen med indstillinger ved at trykke på piletasterne eller på 0.



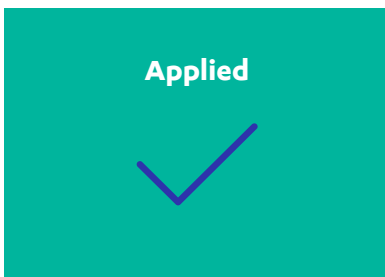
Tryk på 1, eller brug piletasten til at rulle ned til Funktioner, og tryk på OK.



Tryk på 2, eller brug piletasten til at rulle ned til Kvitteringsudskrift, og tryk på OK.



Vælg den funktion, du vil bruge, og tryk på OK.



Terminalen bekræfter valget og er klar til brug.

Eksempel på en kvittering med drikkepenge

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

Dette er et eksempel på en kvittering med drikkepenge, som er udskrevet på en Nets Ingenico-terminal.

De øverste linjer er til forretningens navn, adresse, telefonnummer, CVR-nummer osv. Forretning har pligt til at kontrollere at de udskrevne forretningsoplysninger er korrekte.

Hvis der er fejl i disse forretningsoplysninger, kontakt da terminal-leverandøren, så det kan rettes.

Det midterste område viser transaktionstypen, drikkepengebeløbet og det opkrævede totalbeløb. Nedenunder totalbeløbet, vises hvorvidt transaktionen er godkendt eller afvist.

Her finder du sidefodsområdet, som også kan tilpasses. Kontakt venligst Nets kundeservice for at ændre i denne tekst.

Nederst og skrevet med småt findes alle oplysninger om det kort, der blev brugt til at gennemføre transaktionen.

Eksempel på en kvittering med køb og byttepenge

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

Dette er et eksempel på en kvittering med byttepenge, som er udskrevet på en Nets Spire-terminal.

De øverste linjer er til forretningens navn, adresse, telefonnummer, CVR-nummer osv. Forretning har pligt til at kontrollere at de udskrevne forretningsoplysninger er korrekte.

Hvis der er fejl i disse forretningsoplysninger, kontakt da din terminal-leverandør, så det kan rettes.

Det midterste område imellem de to første sorte linjer, er hvor transaktionstype, købs- og byttepengebeløb, samt totalbeløb vises. Nedenunder totalbeløbet, vises hvorvidt transaktionen er godkendt eller afvist.

Under den anden sorte linje findes sidefodsområdet. Teksten i dette område kan tilpasses.

Kontakt venligst Nets kundeservice for at ændre i denne tekst.

Under den sidste sorte linje, vises detaljeret informationerne om det benyttet kort.

Eksempel på en kvittering 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'

Dette er et eksempel på en kvittering med øjeblikkelig valutakonvertering (DCC), som er udskrevet på en Nets Spire-terminal.

De øverste linjer er til forretningens navn, adresse, telefonnummer, CVR-nummer osv. Forretning har pligt til at kontrollere at de udskrevne forretningsoplysninger er korrekte. Hvis der er fejl i disse forretningsoplysninger, kontakt da din terminal-leverandør, så det kan rettes.

Det midterste område imellem de to første sorte linjer, er hvor transaktionstype, købs beløb og totalbeløb (i omregnet valuta) vises. Nedenunder totalbeløbet, vises hvorvidt transaktionen er godkendt eller afvist.

Under den anden sorte linje findes sidefodsområdet. Teksten i dette område kan tilpasses. Kontakt venligst Nets kundeservice for at ændre i denne tekst.

Under den sidste sorte linje, vises detaljeret informationerne om det benyttet kort.

På den nederste del af kvitteringen, findes information relateret til transaktionens valutakonvertering (DCC).

Kontaktløse betalinger (NFC)

Kontaktløse betalinger er en fællesbetegnelse for alle betalinger, hvor der anvendes NFC-teknologi (Near Field Communication). NFC kan implementeres i mange forskellige betalingsmetoder, f.eks. chipkort, Micro SD-hukommelseskort i mobiltelefoner, ure, armbånd, stickere m.m. eller via en mobiltelefon (i appen "Wallet"). Kontaktløse betalinger uden verificering kan kun anvendes til køb under en bestemt beløbsgrænse. Alle køb, som er over beløbsgrænsen, skal verificeres enten med en pinkode eller en adgangskode. Den konkrete verificeringsform afhænger af betalingskortudbyderen. Der vises instrukser om indtastning af verificeringskoden på terminalen og/eller på mobiltelefonen. Når symbolet nedenfor vises, kan kortholderen holde betalingskortet eller telefonen ned mod symbolet. Antennen er placeret på stedet med symbolet, og der opnås den bedste læsning, hvis kortholderen holder kortet eller telefonen i en afstand på maks. 2 cm fra symbolet.

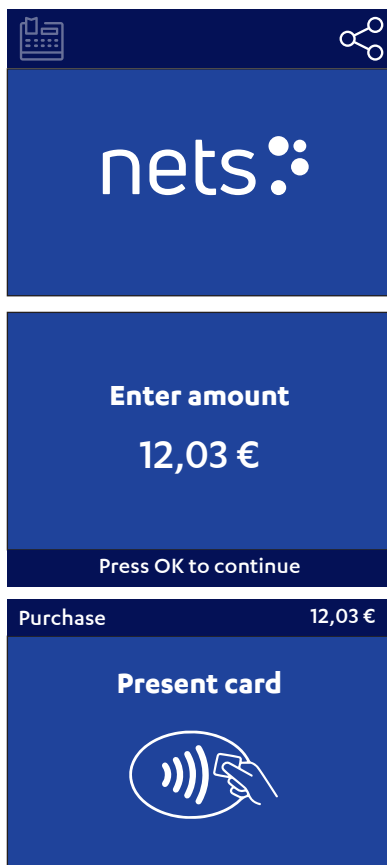


Bemærk: Første gang der anvendes et kontaktløst kort, skal kortet aktiveres til NFC-transaktioner. Dette gøres ved at indsætte chippen i terminalen, mens transaktionen udføres.

Wallet-løsning

"Wallet" er en løsning til bekræftelse af kontaktløse betalinger ved hjælp af kundens mobiltelefon. Kortudstederen stiller en app til rådighed, som brugeren skal installere på sin mobiltelefon. Når programmet er installeret, kan brugeren bekræfte en kontaktløs betaling ved at holde sin telefon hen til terminalen, når symbolet for kontaktløs betaling vises. Ligesom for kontaktløse kortbetalinger skal køb over en vis beløbsstørrelse verificeres. Kontaktløs betaling via Wallet kan udføres, selvom mobiltelefonen er slukket, men kunden vil i givet fald ikke kunne bekræfte betalinger. Hvis kunden har registreret flere betalingskort via en Wallet-løsning, skal det korrekte betalingskort være valgt i appen, før telefonen slukkes.

Køb med kontaktløs betaling



Tryk på MENU-tasten, eller indtast beløbet direkte.

Tryk på OK for at fortsætte, når du har indtastet det korrekte beløb.

Bed kortholderen om at holde kortet/telefonen/genstanden tæt på det kontaktløse symbol.

Backupløsning (EOT)

Hvis der opstår fejl i kommunikationen mellem terminalen og Nets, er det muligt at anvende en elektronisk backupløsning til BankAxept- og Dankort/VisaDankort-kort. Terminalen udskriver en kvittering med en underskriftslinje og id-verificering. Denne funktion er kun relevant for norske og danske forretninger.

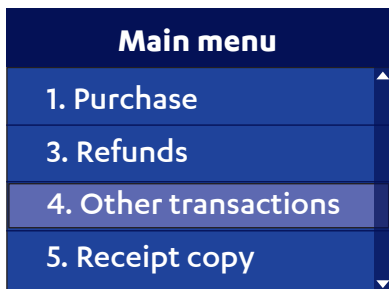
Procedure for Forceret Offline (backupløsning) i Danmark (Dankort)

Hvis terminalen ikke har forbindelse til NETS, kan forretningen tvinge terminalen til at gennemføre offlinetransaktioner. Dette er kun muligt for danske forretninger, og kun når der betales med Dankort.

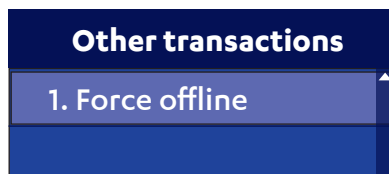
Det er meget vigtigt at forstå, at med denne funktion kan forretningen risikere ikke at modtage betaling for transaktionen, hvis det anvendte kort er spærret, eller hvis kortet er knyttet til en konto, som er spærret. I situationer hvor der anvendes forceret offlinebetaling, anbefales det at forretningen kontakter indløseren for hver enkelt transaktion, for at få en autorisationskode og for at få verificeret kortet. Autorisationskoden skal indtastes på terminalen jf. beskrivelsen nedenfor.



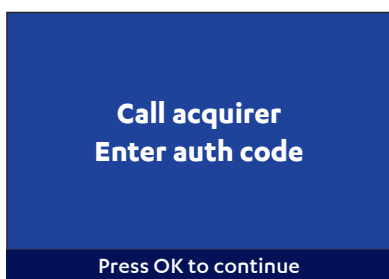
Tryk på MENU-tasten.



Tryk på 4, eller brug piletasten til at rulle ned til Kortfunktioner, og tryk på OK.



Tryk på 1 eller på OK for at vælge Force offline.



Indtast autorisationskode modtaget fra indløser og tryk OK.

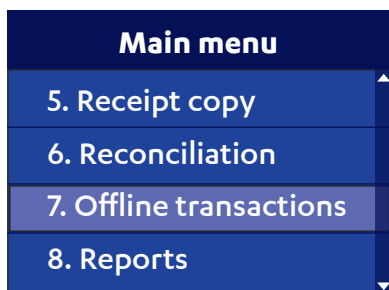
Autorisationskoden skal bestå af nøjagtig 6 karakterer. Hvis færre end 6 karakterer er indtastet, vil fejlbeskeden "Indtast 6 karakterer" vises på skærmen. Hvis drikkepenge er aktiveret på terminalen, vises drikkepenge dialog efter indtastning af autorisationskode.

Fremsendelse af transaktioner med backupløsning til processing.

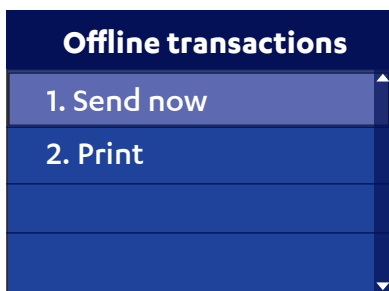
Terminalen sender automatisk de lagrede transaktioner til processing og afregning, når forbindelsen genoprettes. Benyt nedenstående fremgangsmåde, hvis du vil fremskynde handlingen ved at starte den manuelt.



Tryk på MENU-tasten.



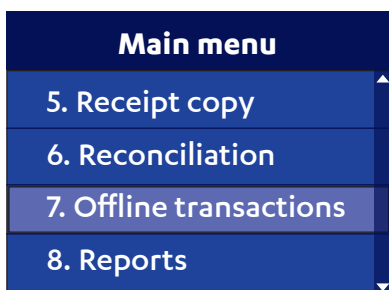
Tryk på 7, eller brug piletasten til at rulle ned til Offline-transaktioner, og tryk på OK.



Tryk på 1, eller brug piletasten til at rulle ned til Send nu, og tryk på OK. Terminalen sender gemte offlinegodkendte transaktioner og giver dig besked om det, når de er blevet sendt.

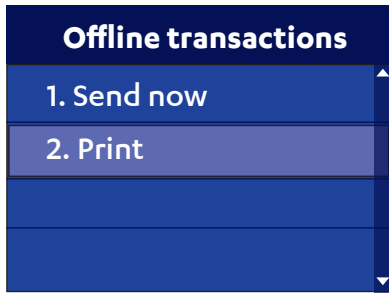
Udskrivning af lagrede offline-transaktioner

Hvis der er lagrede offline-transaktioner i terminalen, kan du udskrive offline-transaktionerne ved at benytte fremgangsmåden nedenfor.



Tryk på MENU-tasten.

Tryk på 7, eller brug piletasten til at rulle ned til Offline-transaktioner, og tryk på OK.



Tryk på 2, eller brug piletasten til at rulle ned til Print, og tryk på OK.

Offlinegodkendte transaktioner

I andre lande end Norge kan du acceptere betalinger med internationale kort i offlinetilstand, hvis du har den rigtige aftale med din indløser. Typiske kort, som tillader dette, kaldes EMV-kort (Visa, Mastercard, Amex osv.). Terminalen godkender automatisk en transaktion offline, når aftalen med indløseren understøtter denne funktion. Indløseren bestemmer, hvor stort et beløb der kan godkendes offline, og terminalen kan ikke tilsidesætte dette beløb. Hvis indløseren f.eks. har tilladt offlinegodkendelse af EMV-kort på op til 100 euro, afvises beløb, der overstiger denne grænse, hvis det ikke er muligt for terminalen at indhente autorisation online.

Når en offlinetransaktion er godkendt, udskriver terminalen en kvittering med et kryptogram, som forretningen skal gemme, i tilfælde af at terminalen ikke kan genoprette forbindelsen og automatisk sende transaktionerne, når den er online igen.

Afstemning – rapport ved dagens afslutning

Afstemning overfører transaktioner til afregningskontoen den efterfølgende hverdag. Terminalen skal afstemmes hver dag, og hvis den ikke afstemmes i løbet af en hel uge, skal den afstemmes, før den kan bruges. **Bemærk:** Hvis forretningen har flere terminaler, er det kun nødvendigt at afstemme en af dem. I forbindelse med afstemningen oprettes der en rapport over alle de transaktioner, der er gennemført med det samme forretnings-id.

Manuel afstemning

Manuel afstemning vil sige, at terminalen anvendes til at starte afstemningsfunktionen, så den startes og kontrolleres af forretningen. Manuel afstemning anbefales, hvis forretningen har uregelmæssige lukketider, så det ikke er muligt at udføre afstemningen på et fast tidspunkt.

Automatisk afstemning

Automatisk afstemning vil sige, at terminalen udfører afstemning på et fast tidspunkt hver dag. Hvis forretningen har flere terminaler, udføres automatisk afstemning fra den samme terminal hver gang. Kontakt Nets' kundeservice, hvis du vil aktivere denne funktion.

Central afstemning

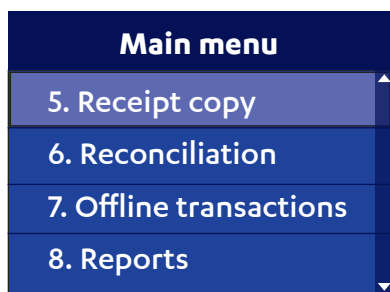
Central afstemning vil sige, at afstemningen udføres på vores servere hver dag til midnat. Der udskrives ikke nogen transaktionsrapport til forretningen på terminalen. Transaktionsoplysningerne er udelukkende tilgængelige online på vores forretningsportaler. Kontakt Nets' kundeservice, hvis du vil aktivere denne funktion.

Kopi af seneste afstemningsrapport

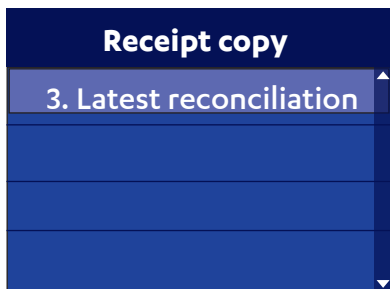
Terminalen gemmer kun den seneste afstemning med akkumulerede transaktioner. Hvis kopi er angivet til 0, gemmes afstemningen ikke. Den samme funktion er også implementeret for kopi af Z-total. Sådan får du terminalen til at udskrive en kopi af den seneste afstemningsrapport:



Tryk på MENU-tasten.



Tryk på 5, eller brug piletasten til at rulle ned til Kopi, og tryk på OK.



Tryk på 3, eller rul ned til Forrige afstemning, og tryk på OK. Terminalen udskriver nu den seneste afstemningskvittering med akkumulerede data.

Rapporter

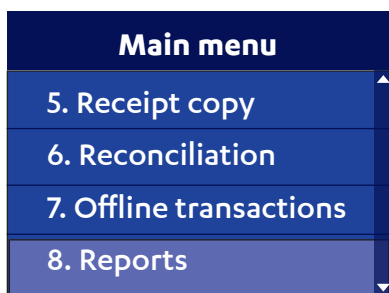
Transaktionsliste

Bruges til at udskrive en liste over alle transaktioner i den aktuelle eller den foregående session. Når du udfører en afstemning, starter terminalen en ny session og sletter den ældste liste fra terminalen.

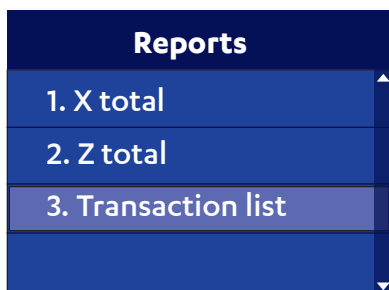
Hvis du har brug for en rapport over ældre transaktionslister, skal du kontakte kundeservice eller logge på vores forretningsportal.



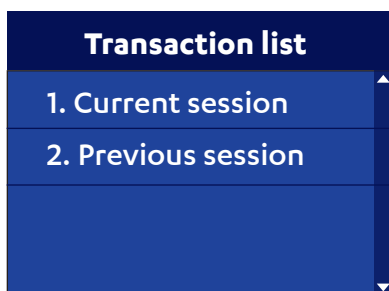
Tryk på MENU-tasten.



Tryk på 8, eller brug piletasten til at rulle til Rapporter, og tryk på OK.



Tryk på 3, eller brug piletasten til at rulle ned til Transaktionsliste, og tryk på OK.



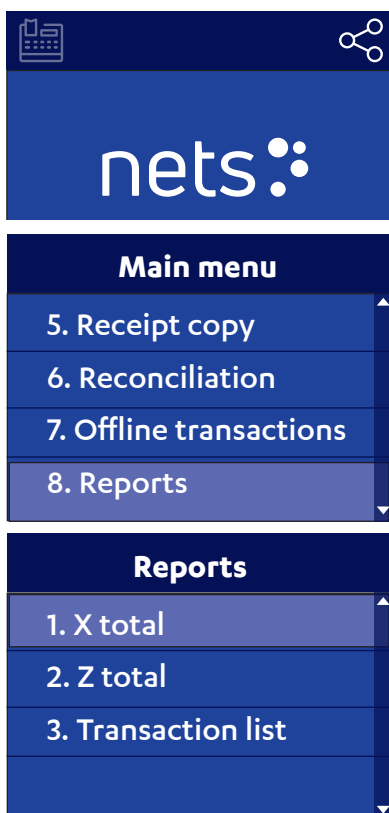
Vælg den transaktionsliste, der skal udskrives på terminalen, enten ved at trykke på det tilhørende tal eller ved hjælp af pile-tasterne og OK-knappen.

Nuværende session: Udskriver alle de transaktioner, der er genereret efter den seneste afstemning

Forrige session: Udskriver alle de transaktioner, der er genereret før den seneste afstemning

Rapport med X-total

Denne rapport viser det akkumulerede salg pr. korttype for terminalen, siden den seneste rapport med Z-total blev udskrevet. De gemte data nulstilles ikke, når rapporten udskrives. Du kan bruge den til at kontrollere salgstatus løbende dagen igennem.



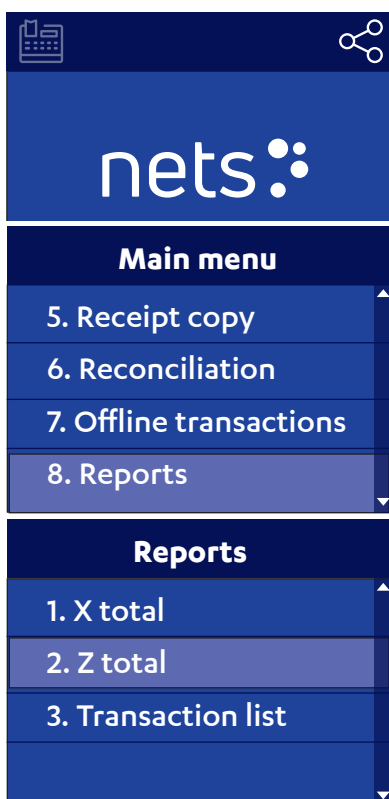
Tryk på MENU-tasten.

Tryk på 8, eller brug piletasten til at rulle ned til Rapporter, og tryk på OK.

Tryk på 1, eller brug piletasten til at rulle ned til X-total, og tryk på OK.

Rapport med Z-total

Denne rapport viser det akkumulerede salg pr. korttype for terminalen, siden den seneste rapport med Z-total blev udskrevet. De gemte data nulstilles, når rapporten udskrives. Du kan f.eks. bruge den, når der skiftes kas-semedarbejder i løbet af dagen, så den nye kassemedarbejder kan spore sit eget salg separat.



Tryk på MENU-tasten.

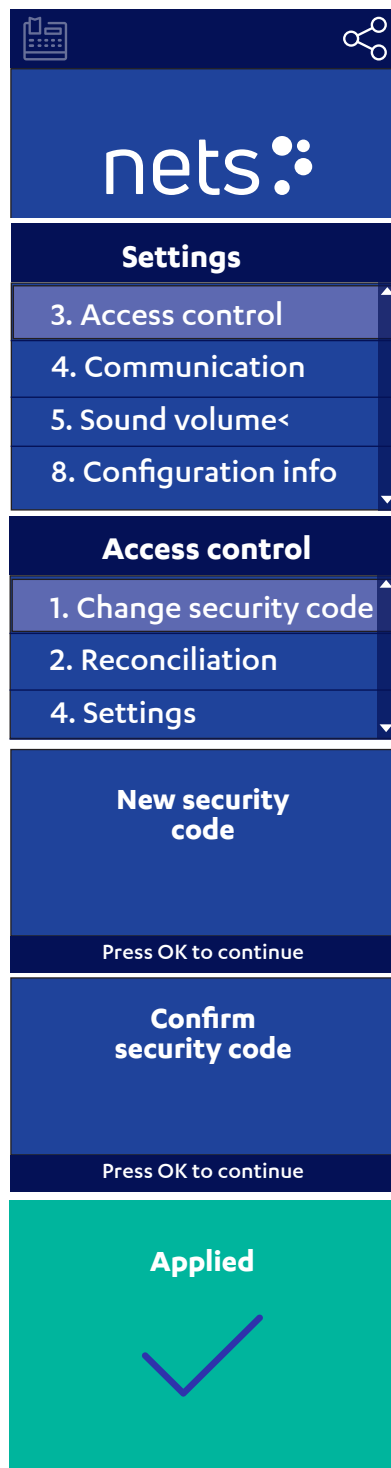
Tryk på 8, eller brug piletasten til at rulle ned til Rapporter, og tryk på OK.

Tryk på 2, eller brug piletasten til at rulle ned til Z-total, og tryk på OK.

Adgangskontrol

Hvis adgangskoden ikke er angivet, når en terminal tages i brug, bliver du spurgt, om du vil aktivere adgangskontrol, hver gang terminalen genstartes. Funktionen gør det muligt for forretningen at beskytte terminalen mod uautoriseret adgang til funktioner som eksempelvis afstemning, tilbageførsel og menuen med indstillinger. Hvis du glemmer adgangskoden, skal du kontakte kundeservice for at få nulstillet terminalen. Du vil derefter kunne tildele en ny kode.

Sådan aktiveres adgangskontrol



Tryk på Menu-tasten, og gå til menuen med indstillinger (Menu-0).

Vælg Adgangskontrol med piletasterne, og tryk på OK-knappen eller på 3.

Vælg Ændre adgangskode, og tryk på OK eller på 1.

Indtast den ønskede adgangskode, og tryk på OK.

Confirm entry of your security code and press OK

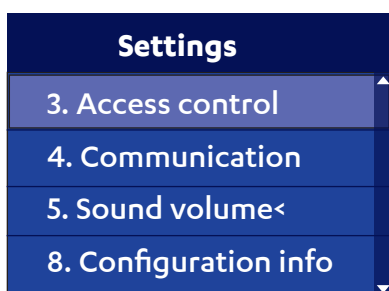
Dette skærmbillede vises på terminalen for at bekræfte, at adgangskoden er oprettet.

Valg af elementer, der skal beskyttes

Det er muligt at vælge, hvilke elementer der skal beskyttes. Transaktionstypen Retur er beskyttet som standard i terminalens program, men du kan beskytte andre elementer ved at benytte nedenstående fremgangsmåde.



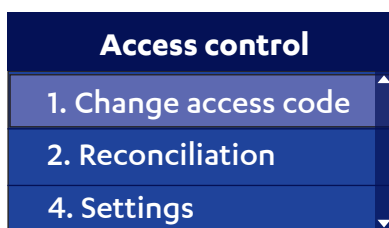
Tryk på MENU-tasten, og gå til menuen med indstillinger ved at trykke på 0 eller på piletasterne og derefter på OK.



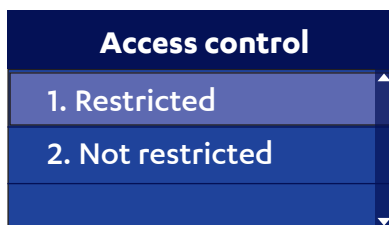
Vælg adgangskontrol ved at trykke på 3 eller ved at navigere med pile-tasterne, og tryk på OK-knappen.



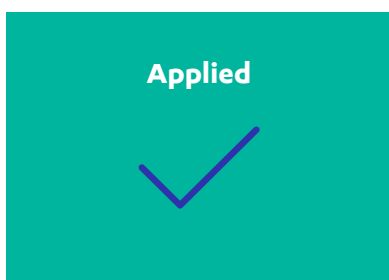
Du bliver nu bedt om at indtaste adgangskoden på terminalen. Indtast adgangskoden, og tryk på OK for at fortsætte.



Vælg det menupunkt, du vil beskytte med en adgangskode, og tryk på OK.



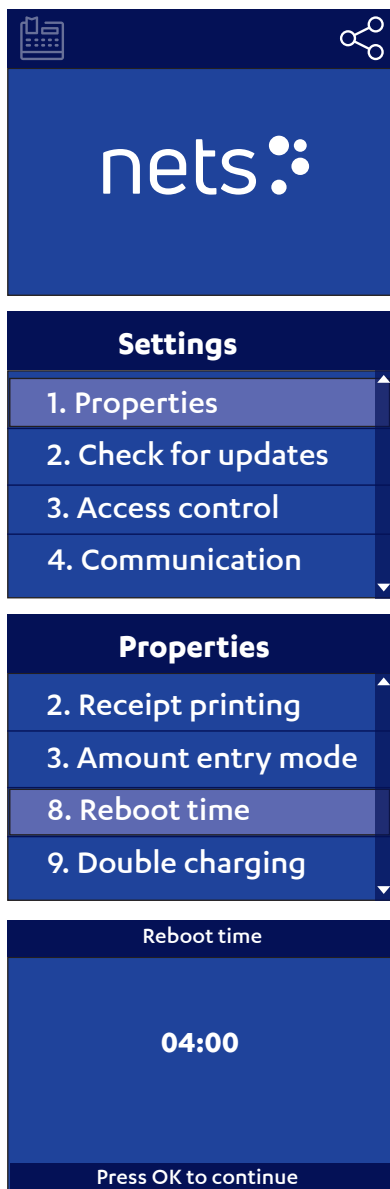
Du kan nu vælge, om adgangen skal begrænses eller ej. Vælg Begrænset, og tryk på OK for at aktivere funktionen. Terminalen anmoder herefter om adgangskoden, hver gang en bruger forsøger at anvende funktionen.



Når valget er bekræftet, vises der en meddelelse på betalingsterminalen om, at indstillingen er aktiveret.

Daglig genstart af terminalen

Denne funktion gør det muligt at konfigurere en daglig genstart af terminalen. Standardindstillingen er genstart af terminalen hver dag kl. 04:00. Den daglige genstart er en nødvendig sikkerhedsforanstaltning iht. terminalens PCI-PTS 4.x-certificering.



Tryk på MENU-tasten, og gå til menuen med indstillinger ved at trykke på 0 eller på piletasterne og derefter på OK.

Tryk på 1, eller brug piletasterne til at gå til Funktioner, og tryk på OK.

Tryk på 8, eller brug piletasterne til at gå til Tidsp. til genstart, og tryk på OK.

Indtast det tidspunkt, hvor terminalen skal genstarte, ved hjælp af de numeriske taster. Tryk på OK for at fortsætte og gemme genstartstidspunktet.

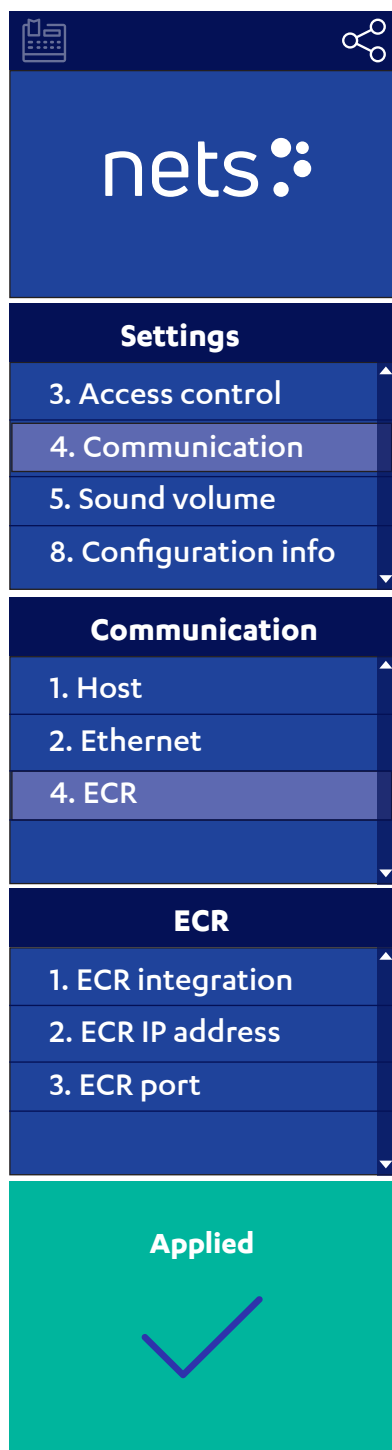
Hvis du indtaster forkert tid, kan den gule CLEAR-knap bruges til at ændre det indtastede.

Konfiguration af en terminal til integration med et kassesystem

Lane 5000, Lane3000 og iCT250 kan integreres med et kasseapparat (ECR) ved hjælp af terminalens Ethernet-netværksforbindelse. Denne mulighed er velegnet til forretninger, som ønsker øget kontrol med terminalen, og for at sikre en mere korrekt bogføring.

Hvis du har en selvstændig terminal, som du vil integrere med dit kassesystem, skal du kontakte vores kundeservice eller leverandøren af kasseapparatet.

Konfiguration af en IP-integreret terminal (Ethernet)



Tryk på MENU-tasten, og gå til menuen med indstillinger ved at trykke på 0 eller på piletasterne og derefter på OK.

Tryk på 4, eller brug piletasterne til at gå til Kommunikation, og tryk derefter på OK.

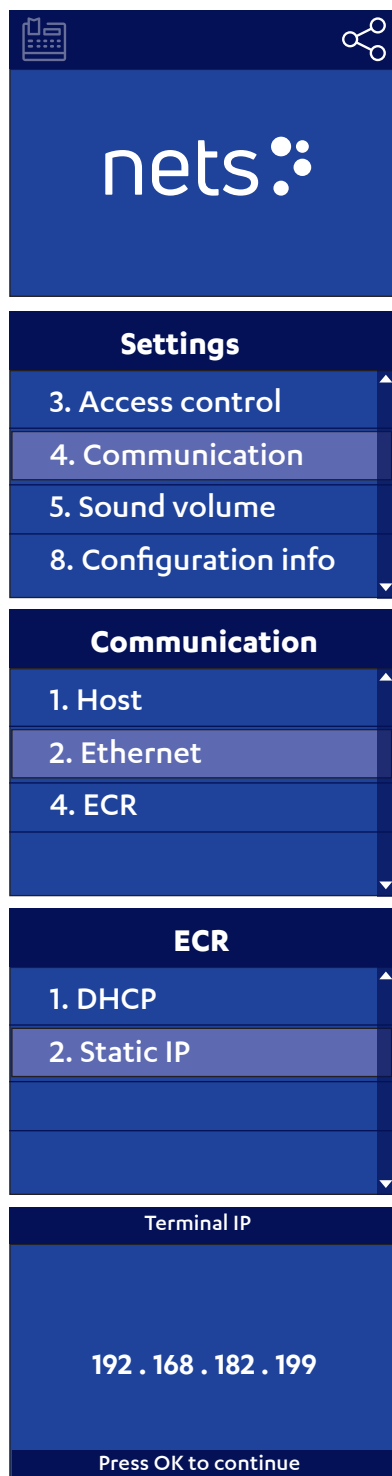
Tryk på 4, eller brug piletasterne til at gå til Kasseapparat, og tryk derefter på OK.

Vælg 1 Kasse-integration, og angiv indstillingen til ECR.
Vælg 2 Kassens IP adresse, og indtast kasseapparatets IP-adresse.
Vælg 3 Kassens IP port, og indtast den TCP-port, som bruges af kasseapparatets program.

Terminalen er nu klar til at blive brugt sammen med et kasseapparat.

Konfiguration af Ethernet-indstillinger

Terminalmodellerne iCT250, Spire Countertop og Lane 5000 understøtter netværkstilslutning via Ethernet. Benyt nedenstående fremgangsmåde for at konfigurere netværksforbindelsen. Standardindstillingen er DHCP, og det er kun nødvendigt at benytte den beskrevne fremgangsmåde, hvis du vil bruge en statisk IP-adresse.



Tryk på MENU-tasten, og gå til menuen med indstillinger ved at trykke på 0 eller på piletasterne og derefter på OK.

Tryk på 4, eller brug piletasterne til at gå til Kommunikation, og tryk derefter på OK.

Tryk på 2, eller brug piletasterne til at gå til Ethernet, og tryk derefter på OK.

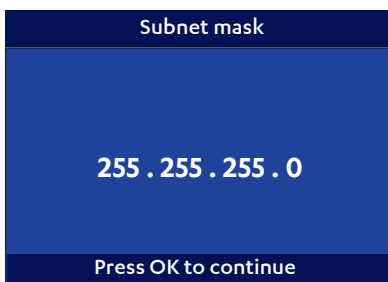
Tryk på 2, eller brug piletasterne til at gå til Static IP, og tryk derefter på OK.

Du bliver nu bedt om at indtaste IP-adressen på terminalen. Indtast den, og tryk på OK.

Du kan gå til den næste oktet uden at indtaste alle tre cifre ved at trykke på kommatasten, som findes over OK-knappen.



Du bliver bedt om at indtaste gatewayens IP-adresse på terminalen. Indtast den, og tryk på OK.



Du bliver derefter bedt om at indtaste undernetmasken på terminalen. Indtast den, og tryk på OK.



Du bliver derefter bedt om at indtaste DNS1 og DNS2 på terminalen. Indtast servernavnet, hvis DNS er angivet, og tryk på OK, eller fortsæt med at navigere ved at trykke på OK.



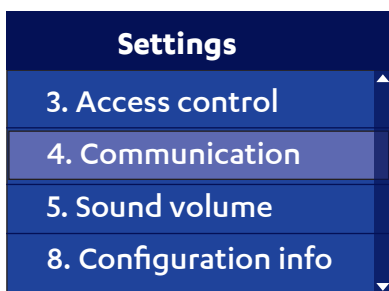
Du bliver derefter bedt om at indtaste DNS1 og DNS2 på terminalen. Indtast servernavnet, hvis DNS er angivet, og tryk på OK, eller fortsæt med at navigere ved at trykke på OK.

Konfiguration af indstillinger for mobilnetværk

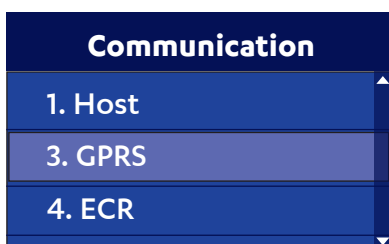
Mobilterminalerne iWL250 og Spire Mobile kommunikerer via 3G-mobilnetværk. Nets-terminaler leveres med Nets-simkort som standard og skal ikke konfigureres. Hvis du vælger at bruge andre simkort, skal du angive pinkoden og ændre APN'et ved at benytte nedenstående fremgangsmåde.



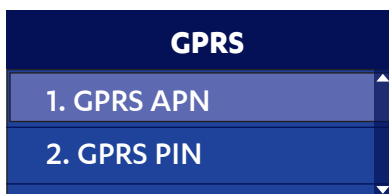
Tryk på MENU-tasten, og gå til menuen med indstillinger ved at trykke på 0 eller på piletasterne og derefter på OK.



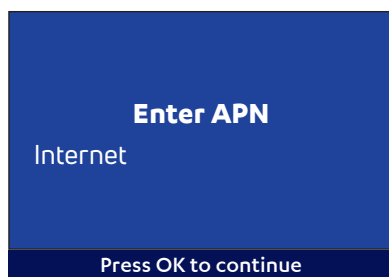
Tryk på 4, eller brug piletasterne til at gå til Kommunikation, og tryk derefter på OK.



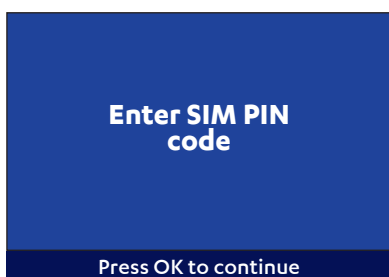
Tryk på 3, eller brug piletasterne til at gå til GPRS, og tryk derefter på OK.



Tryk på 1, eller brug piletasterne til at gå til GPRS APN, og tryk derefter på OK.



Indstil APN'et (adgangspunktets navn), og tryk på OK.



Indtast pinkoden til SIM-kortet, og tryk på OK.

Administration af terminalen

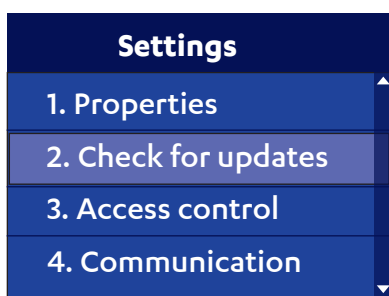
Download af nye aftaler, indstillinger og software

Kortaftaler og indstillinger er nødvendige for at kunne betjene en terminal. Forretningen og banken/kortindløseren og udstederen beslutter, hvilke kortaftaler der skal understøttes. Kortoversigten skal opdateres med jævne mellemrum, så terminalen altid er indstillet til at acceptere de rigtige kort.

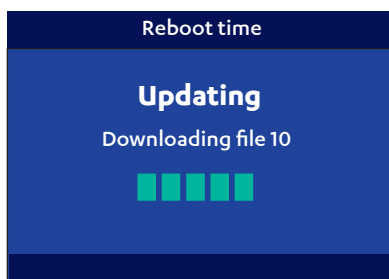
Indstillingerne for andre konfigurerede funktioner, f.eks. kvitteringsoplysninger, drikkepenge osv., opdateres ved at benytte den samme metode. Terminalen søger automatisk efter opdateringer en gang i døgnet. Den beskrevne fremgangsmåde gælder manuel søgning, hvis der er behov for at downloade en ændring. Funktionen kan også bruges til at starte softwareopdateringer. Terminalen genstarter muligvis efter installation af en ventende softwareopdatering.



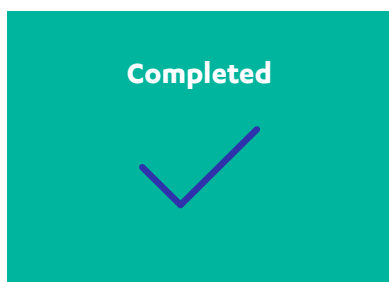
Tryk på MENU-tasten, og gå til menuen med indstillinger ved at trykke på 0 eller på piletasterne og derefter på OK.



Tryk på 2, eller brug piletasterne til at gå til Tjek for opdateringer, og tryk på OK.



Terminalen opretter nu forbindelse til Nets' servere og søger efter tilgængelige opdateringer. Antallet af downloadede filer vises under opdateringen for at vise, hvor langt den er kommet.



Når operationen er fuldført, vender terminalen tilbage til pause-skærmen.

Spørgsmål vedrørende	Løsning
Køb, afstemning og backupløsninger, som er mere end syv dage gamle	Kontakt dit pengeinstitut
Køb, afstemning og backupløsninger, som er mindre end syv dage gamle	Kontakt Nets' kundeservice
Flere terminaler med den samme fejl	Kontakt din netværksudbyder og/eller den ansvarlige for din forretning/kæde
Simkort fra Telenor	Kontakt Nets' kundeservice
Bestilling af kreditkortaftaler	Kontakt Nets' kundeservice eller din valgte indløser
Bestilling af automatisk afstemning	Kontakt Nets' kundeservice

Fejlsituationer	Løsning
<ul style="list-style-type: none"> Ingen forbindelse til netværket Ingen kontakt med TMS/PSP Jeg får kun offlinetransaktioner 	<p>Generelt: Terminalen kan ikke oprette forbindelse til netværket.</p> <p>Ingenico-terminaler: Genstart terminalen ved at holde den gule "Clear"-knap og knappen med punktum/komma nede samtidigt i ca. tre sekunder. Slip knapperne igen, og vent, indtil terminalen starter op (ca. 30 sekunder). Prøv igen.</p> <p>Spire-terminaler: Genstart terminalen ved at holde tænd/slukknappen nede i ca. fem sekunder. Slip knapperne igen, og vent, indtil terminalen starter op (ca. 45 sekunder). Prøv igen.</p> <p>GPRS: Hvis terminalen er online, skal signalstyrken og antennesignalet være vist øverst på skærmen. Hvis signalet eller antennen ikke vises efter genstart af terminalen, skal du kontakte din netværksudbyder for at kontrollere dækning og abonnemeter/SIM-kort eller ringe til Nets' kundeservice for at få hjælp til at løse problemet.</p> <p>Ethernet/bredbånd: Kontrollér, at Ethernet kablet er sluttet til terminalen og til et netværksstik i væggen eller til en switch eller router/modem. Kontakt netværksudbyderen for at få hjælp til fejlfinding af netværksforbindelsen, eller kontakt Nets' kundeservice for at få hjælp til fejlfinding af terminalen.</p>
Terminalen fryser. Ingen af tasterne virker.	<p>Ingenico-terminaler: Genstart terminalen ved at holde den gule "Clear"-knap og knappen med punktum/komma nede samtidigt i ca. tre sekunder. Slip knapperne igen, og vent, indtil terminalen starter op (ca. 30 sekunder). Prøv igen.</p> <p>Hvis terminalen stadig er fastfrosset, kan du prøve at trække strømkablet ud eller fjerne batteriet for at kontrollere, at skærmen bliver mørk. Tilslut strømkablet/sæt batteriet i igen. Kontakt Nets' kundeservice, hvis terminalen stadig er fastfrosset.</p> <p>Spire-terminaler: Genstart terminalen ved at holde tænd/sluk-knappen nede i ca. fem sekunder. Slip knapperne igen, og vent, indtil terminalen starter op (ca. 45 sekunder). Prøv igen. Hvis terminalen stadig er fastfrosset, kan du prøve at trække strømkablet ud eller fjerne batteriet for at kontrollere, at skærmen bliver mørk. Tilslut strømkablet/sæt batteriet i igen. Kontakt Nets' kundeservice, hvis terminalen stadig er fastfrosset.</p>
Terminalen holder op med at virke midt i en transaktion. Er købet blevet godkendt?	Lav en kopi af den seneste transaktion (MENU-5-2) for at se, om købet er blevet godkendt. Kontakt Nets' kundeservice, hvis du stadig er i tvivl.
Min terminal er i stykker eller kan ikke tænde.	Kontrollér, at kablerne er tilsluttet, og at batteriet er indsat korrekt. Kontakt Nets' kundeservice for at få hjælp, hvis problemet fortsætter.
Der vises en fejlmeddelelse om manglende nøgler på terminalen, og terminalen kan ikke bruges.	Undersøg, om der er tilgængelige opdateringer til terminalen ved at gå til indstillingssmenuen og søge efter opdateringer (MENU-0-2). Kontakt Nets' kundeservice, hvis problemet fortsætter.

Svarkoder	Forklaring
Svar: 05 og 51 – afvist	Pengeinstitutionen eller kortudstederen har afvist transaktionen.
Svar: 55 – forkert pinkode	Kortholder har indtastet en forkert pinkode. Prøv igen.
Svar: 87 – terminalen skal afstemmes	Der er gået mere end syv dage siden den seneste afstemning, så du skal afstemme terminalen for at fortsætte med at bruge den. (Menu-6)
Svar 91 – ingen kontakt til kortudsteder	Et datacenter er nede, og terminalen kan ikke oprette forbindelse til kortholderens kortudsteder. Prøv igen, eller prøv med et andet kort, eller betal med kontanter. Beløbet er muligvis reserveret på kortholderens konto, men det frigives automatisk, når datacentret er oppe og køre igen.

Indsendelse af terminalen i forbindelse med service eller ophør

Kontrollér, at terminalen er afstemt, inden den indsendes til Nets' reparations- og serviceafdeling. Indpak terminaler forsvarligt og separat. Husk at medsende de tilhørende kabler. Pakken skal kunne spores, så husk at gemme tracking-nummeret. ADSL-modemet skal ikke returneres til Nets' reparations- og serviceafdeling. Husk at vedlægge en returseddel, når du indsender terminaler til service. Notér BAX-nummeret på ydersiden af æsken.

Fejlen skal indberettes til Nets' kundeservice, før terminalerne kan indsendes til reparation/service. Terminaler, som indsendes til Nets' reparationsafdeling, uden at fejlen er blevet indberettet til Nets' kundeservice, lægges til side og opbevares, indtil der er modtaget en servicereport fra Nets.

Ved opsigelse af en lejet terminal skal forretningen ikke returnere terminalen, før den eksisterende lejeaftale er opsagt. Forretninger, som køber en ny terminal fra en anden leverandør, skal opsiges lejeaftalen med pengeinstituttet, før den gamle terminal returneres. Lejekontrakten forbliver i kraft, og forretningen vedbliver med at blive faktureret, indtil forretningens pengeinstitut er blevet informeret om opsigelsen.

Kontakt Nets' kundeservice, hvis du har spørgsmål om returneringer.

Terminalens sikkerhed

Overholdelse af PCI-PTS

PCI PTS (Payment Card Industry PIN Transaction Security) er en sikkerhedsstandard, som gælder for alle betalingsterminaler, hvor der indtastes en pinkode, og anden hardware til administration af pinkoder. Nets leverer altid terminaler, som PCI PTS-godkendte på leveringstidspunktet.

Indtastningsvejledning for pinkode

PCI Security Standards Council anvender den internationale standard ISO9564 for beskyttelse mod svigagtig afluring af pinkoden under pinkodeindtastning. For at leve op til denne standard skal terminalen have en fabriksmonteret afskærmning eller en eftermonteret afskærmning (som monteres af forretningen inden brug), som skærmer for de oplysninger, der indtastes på terminalen. Kontakt Nets' helpdesk, hvis du har brug for en afskærmning eller ikke har modtaget nogen afskærmning.

Hvis betalingsterminalen fra Nets leveres uden en fabriksmonteret afskærmning eller uden en medfølgende afskærmning som tilbehør, skal terminalen betjenes som en håndholdt enhed, hvor forretningen skal bede kortholderen om følgende:

- Holde enheden i hånden under indtastning af pinkoden
- Holde afstand til andre under indtastning af pinkoden
- Skærme for tastaturet med hånden eller på anden måde under indtastning af pinkoden
- Sikre, at der ikke er et videokamera eller andet overvågningsudstyr rettet mod tastaturet under indtastning af pinkoden.

Forretningen skal endvidere underrette kortholderen, hvis andre personer udviser mistænkelig adfærd før eller under indtastning af pinkoden.

Periodisk inspektion af terminaler

Forretningen har det ultimative ansvar for at beskytte kortholderens data på forretningens udstyr. Vi råder forretningerne til at fokusere på at overholde PCI DSS 9.9-kravet, som trådte i kraft den 30. juni 2015, og som skal sikre, at butikker er bedre forberedte på at "skimme" angreb.

I overensstemmelse med PCI's "best practice" for forebyggelse af skimming (https://www.pcisecuritystandards.org/documents/Skimming_Prevention_At-a-Glance_Sept2014.pdf) anbefaler Nets kraftigt, at butikken:

- ved modtagelse af en ny terminal og med regelmæssige mellemrum herefter undersøger terminalen for eventuelle synlige tegn på manipulation eller hærværk (f.eks. ødelagte forseglinger i forbindelse med afskærmningsplader eller skruer, underlig/anderledes kabelføring eller ukendte/mistænkelige egenskaber)
- opbevarer en detaljeret oversigt over alle terminaler på stedet med tilhørende billeder og foretager en jævnlig sammenligning
- opbevarer terminalerne utilgængeligt for kunder både i og uden for forretningens åbningstid
- aldrig accepterer levering eller installation af en ny terminal fra ikke-autoriseret Nets-personale
- kun tildeler privilegeret adgang til terminalerne til uvildigt godkendt og troværdigt personale
- straks kontakter Nets' helpdesk, hvis der er usikkerhed om terminalernes integritet!