

# Najčastejšie otázky týkajúce sa terminálu mPOS

## 1. [Čo je bezkontaktný platobný terminál mPOS a ako funguje?](#)

- mPOS je mobilné zariadenie, ktoré umožňuje prijímať platby platobnými kartami kdekkoľvek po celej Slovenskej republike takmer bez limitov. Nie ste obmedzení obratom, miestom ani časom, jediným obmedzením je prístup na internet.

## 2. [Koľko stojí platobný terminál mPOS?](#)

- Zariadenie zaslané kuriérom na dobierku – úhrada ihneď: 70 eur bez DPH.
- Zariadenie zaslané kuriérom na dobierku – úhrada ihneď **na 24 mesiacov bez prevádzkového poplatku**: 238 eur bez DPH.

## 3. [Ako získam platobný terminál mPOS?](#)

- Terminál mPOS získate prostredníctvom tímu podpory predaja, ktorý môžete kontaktovať na e-mailovej adrese [podpora@mobilnyterminal.sk](mailto:podpora@mobilnyterminal.sk) alebo telefonicky na čísle +421 221 201 330 (telefónna linka je k dispozícii pondelok až piatok od 8.30 do 17.00, s výnimkou štátnych sviatkov).
- Pri dodaní terminálu mPOS máte možnosť vybrať si z dvoch možností:
  1. „Dodanie zariadenia bez inštalácie“ – po potvrdení zmluvy vám zariadenie pošleme na dobierku do dvoch pracovných dní.
  2. „Dodanie zariadenia s inštaláciou technikom“ – po potvrdení zmluvy vám vystavíme faktúru. Na nasledujúci deň po uhradení faktúry vám zatelefonuje technik a dohodne sa s vami na čase a mieste inštalácie.

## 4. [Ako prebieha uvedenie terminálu mPOS do prevádzky a za aký čas bude možné prijímať platby?](#)

- Terminál si môžete uviesť do prevádzky sami – ak pri objednaní zvolíte možnosť „dodanie zariadenia bez inštalácie“, terminál bude odoslaný na dobierku a suma za terminál bude uhradená pri prevzatí od prepravnej spoločnosti v hotovosti alebo platobnou kartou.
- Ak zvolíte možnosť „dodanie s inštaláciou technikom“, spoločnosť mPOS Solutions Slovakia s.r.o vám vystaví faktúru a len čo bude platba pripísaná na účet, bude vás telefonicky kontaktovať technik, ktorý sa s vami dohodne na čase a mieste inštalácie terminálu mPOS.
- Podrobný návod na uvedenie terminálu mPOS do prevádzky nájdete na stránkach [www.MobilnyTerminal.sk/na-stiahnutie](http://www.MobilnyTerminal.sk/na-stiahnutie).
- Prijímanie platieb je možné obratom po úspešnom dokončení inštalácie terminálu.

5. [Chcem kompletný manuál na používanie terminálu mPOS.](#)

- Pri nákupe terminálu mPOS je manuál súčasťou balenia. Manuál si, samozrejme, môžete zadarmo stiahnuť vo formáte PDF na stránkach [www.MobilnyTerminal.sk/na-stiahnutie](http://www.MobilnyTerminal.sk/na-stiahnutie).

6. [Ako dlho vydrží terminál mPOS nabitý?](#)

- Terminál mPOS má nízku spotrebu energie a v závislosti od frekvencie používania vydrží až týždeň.
- **UPOZORNENIE – Ak kapacita batérie v termináli klesne na 20 %, NIE JE MOŽNÉ VYKONÁVAŤ TRANSAKCIE (nefungujú prenosy).**
- Čas nabíjania je krátky, v priebehu 60 minút je terminál mPOS nabitý na 100 %.

7. [Kde si stiahnem a ako si nainštalujem aplikáciu MPOS GPN alebo Aevi POS Lite?](#)

- Aplikáciu si môžete stiahnuť priamo zo šikovného telefónu cez aplikácie Obchod Play pre zariadenia so systémom Android alebo App Store pre zariadenia so systémom iOS (Apple).

8. [Aký typ telefónu alebo tabletu potrebujem?](#)

- Podporované typy telefónov a tabletov

Výrobca	Model	Verzia Android/iOS
Asus	Zenfone 5	4.4.2
Asus	ZenPad 10	5.0.2
HTC	Butterfly 1	4.4.2
HTC	Butterfly 2	5.0.2
HTC	M8	5.0.2
HTC	EVO	4.0.3
Lenovo	TAB S8	4.4.2
LG	G Flex2	5.0.2

Výrobca	Model	Verzia Android/iOS
LG	G3	4.4.2
Motorola	Moto X	5.1
Nexus	Nexus 4	4.4
Nexus	Nexus 5	4.4.4, 6.0.1
Nexus	Nexus 5X	6.0.1, 7.1.1
Nexus	Nexus 6	5.0.2
Nexus	Nexus 7	5.1.1, 6.0.1
Nvidia	Shield	5.1
Samsung	Galaxy Note 5	5.1.1.
Samsung	Galaxy Tab SMT110	4.2.2
Samsung	Galaxy Tab S2	5.0.2
Samsung	Galaxy Young2	4.4.2
Samsung	Galaxy S3	4.3.0
Samsung	Galaxy S4 mini	4.4.2
Samsung	Galaxy S5 mini	4.4.2
Samsung	Galaxy J5	5.1.1
Samsung	Galaxy S5	6.0.1
Samsung	Galaxy S6	5.1.1
Samsung	Galaxy S7	6.0.1
Sony	Xperia Z, Z1	5.1.1
Sony	Xperia Z4 Tablet	5.1.1
Xiaomi	2S	5.0.2

Výrobca	Model	Verzia Android/iOS
Xiaomi	Note	4.4.2
Apple	iPhone 4S	9.3.5
Apple	iPhone 5	8.4.1, 9.3.5, 10.0.1
Apple	iPhone 5C	9.3.5, 10.0.1
Apple	iPhone 5S	9.3.5, 10.2
Apple	iPhone 6, 6 Plus	9.3.5, 10.0.1
Apple	iPhone 6S	10.2
Apple	iPhone 6S Plus	9.2, 9.3.5
Apple	iPad 2	9.3.5
Apple	iPad Air 2	10.1.1
Apple	iPad Mini	9.3.5
Apple	iPad Mini 2	8.4.1, 9.3.5, 10.0.1
Apple	iPad Mini 4	9.3.5, 10.0.1

- Na týchto zariadeniach je overená bezproblémová funkčnosť aplikácie mPOS. Aplikácia môže fungovať aj na iných typoch telefónov či tabletov, ale nemusí fungovať úplne správne.
- **Zariadenia s procesorom MEDIATEK nie sú podporované.**
- **Zariadenia Apple so systémom iOS 8 nie sú podporované** (aplikáciu je možné stiahnuť do zariadenia, nemusí však fungovať s terminálom mPOS úplne bezchybne, terminál sa môže samovoľne odpojiť od telefónu či tabletu -> nutné znovu spárovať a aktivovať, príp. obe zariadenia reštartovať).
- **Nové zariadenia Apple so systémom iOS budú podporované hneď, ako budú k dispozícii.**

#### 9. Je nutné, aby bol terminál mPOS pripojený na internet?

- Nie je nutné mať aktivované údaje (mobilný internet) v telefóne/tablete. Platby je možné uskutočňovať aj cez bezdrôtovú sieť (WiFi), ak však nie ste pripojení k sieti WiFi, musíte mať na prijímanie platieb aktivovaný mobilný internet u svojho operátora.

- Niektoré bezdrôtové siete WiFi môžu byť zabezpečené pomocou hesla (zašifrované) tak, že aplikácia MPOS GPN alebo Aevi POS Lite zobrazuje pri komunikácii s bankou chybu spojenia -> je nutné zmeniť nastavenie modemu WiFi.

#### 10. Môžem ľubovoľne zmeniť mobilného operátora?

- Áno, mobilného operátora môžete kedykoľvek zmeniť.

#### 11. Aká je spotreba údajov pri používaní terminálu mPOS?

- V prípade aktualizácie softvéru to môžu byť jednotky MB (softvér je preto vhodnejšie aktualizovať s pripojením WiFi). Pozor na roamingové poplatky pri aktualizácii softvéru v zahraničí! V ostatných prípadoch sú to jednotky kB.

#### 12. Môžem namiesto telefónu používať tablet?

- Áno, môžete využívať aj tablet (buď so SIM kartou, alebo cez bezdrôtovú sieť WiFi).

#### 13. Terminál mPOS sa nedá pripojiť k telefónu, hlási „chyba spojenia“, prípadne „spojenie zlyhalo“, nedarí sa aktivácia terminálu, čo mám robiť?

- Zapnite mobilné údaje, prípadne WiFi – ak je bezdrôtová sieť dostupná.
- Skontrolujte, či máte zapnuté rozhranie bluetooth (BT) v mobilnom telefóne/tablete – NUTNÉ na komunikáciu s terminálom.
- Len čo bude rozhranie bluetooth zapnuté, stlačením klávesu na spustenie na termináli vstúpite do menu, kde zvolíte možnosť „BT párovanie“.
- Na termináli sa zobrazí kód na spárovanie, ktorý vložíte do telefónu či tabletu, potom bude terminál mPOS spárovaný so zariadením.
- Skontrolujte, či je terminál mPOS spárovaný s telefónom/tabletom (dá sa spoznať podľa šípok na displeji terminálu – ak sú „šípky“ prečiarknuté, signalizuje to chybu spojenia).
- Ak sa spárovanie nepodarí, zrušte ho na termináli mPOS stlačením klávesu na spustenie, zrušte párovanie bluetooth na oboch zariadeniach, reštartujte obe zariadenia a spárovanie zopakujte.

#### 14. Môžem s terminálom mPOS používať dve zariadenia súčasne? Napríklad telefón a tablet?

- V jednom okamihu nie je možné používať jeden terminál mPOS s viacerými zariadeniami.
- Pomocou aktivácie je možné prepínať medzi ľubovoľnými kombináciami.
- Pred aktiváciou novospárovaného zariadenia je potrebné zabezpečiť, aby pôvodné zariadenie, ktoré ste doteraz mali spárované s terminálom, nebolo v dosahu alebo aby malo vypnuté rozhranie bluetooth.

- Ak bude pôvodné zariadenie v dosahu terminálu alebo bude mať zapnuté rozhranie bluetooth, terminál zostane spárovaný s pôvodným zariadením a blokuje spojenie.
- Len čo vypnete bluetooth alebo sa pôvodné zariadenie ocitne mimo dosahu terminálu, aktivácia novospárovaného zariadenia úspešne prebehne.

#### 15. Ako urobím test spojenia, aby som vedel, že je terminál mPOS pripravený na prijímanie platieb?

- V aplikácii MPOS GPN alebo Aevi POS Lite v zariadení vyberte možnosť „Test spojenia“.

#### 16. Ako zistím ID terminálu?

- Spustíte terminál, stlačením klávesu na zapnutie prejdite do menu a vyberte položku v menu Terminál ID.

#### 17. Pokazil sa mi terminál mPOS. Čo mám robiť?

- V prípade pokazenja, príp. poruchy terminálu mPOS kontaktujte technickú podporu e-mailom alebo telefonicky, +421 221 201 330 – voľba 1. Po určení porúch vám naši operátori odporučia najvhodnejší postup.

#### 18. Aké druhy kariet môžem prijímať s platobným terminálom mPOS?

- Prijímané platobné karty: Mastercard, Maestro, Visa, Visa Electron, American Express – **prijímanie platobných kariet je podmienené uzavretím zmluvy o prijímaní platobných kariet so spoločnosťou Global Payments.**
- Elektronické poukážky – **prijímanie elektronických poukážok je podmienené zmluvou u sprostredkovateľa.**
- Je možné platiť bezkontaktné, vložení karty do terminálu – čipom alebo magnetickým prúžkom.

#### 19. Zabudol som heslo pre citlivé operácie.

- Ak ste zabudli heslo, ktoré ste si nastavili pre citlivé operácie, budete musieť zálohovať všetky účtenky.
- Keď budete mať zálohu všetkých údajov z terminálu mPOS:
  1. Pri telefónoch/tabletoch so systémom Android prejdite do nastavenia telefónu, potom prejdite do „Správca aplikácií“, kde nájdete aplikáciu MPOS GPN alebo Aevi POS Lite, ďalej kliknite na „Odstrániť údaje“.
  2. Pri telefónoch/tabletoch Apple je nutné, aby ste aplikáciu odstránili a potom znovu nainštalovali.
- Pozor, ak transakcie nezalohujete, stratí sa celá história!

## 20. Môžem si vybrať, na ktorý účet chcem poselať peniaze od zákazníkov?

- Účet, na ktorý chcete poselať peniaze za platby kartami, si určujete pri spisovaní zmluvy. Všetky platby prostredníctvom terminálu mPOS sa zasielajú na tento účet.
- V prípade, že zmeníte banku alebo ak chcete peniaze poselať na iný účet v tej istej banke, musíte túto skutočnosť oznámiť spoločnosti Global Payments písomne s podpisom oprávnenej osoby (štatutárneho zástupcu). V takom prípade je ideálne obrátiť sa na obchodného zástupcu spoločnosti Global Payments, s ktorým ste uzavreli zmluvu o termináli mPOS.

## 21. Aké potvrdenie o vykonanej platbe môžem zákazníkovi poslať?

- Zákazníkovi môžete zaslať elektronickú účtenku (výpis) o vykonanej platbe, ktorú vyberiete v aplikácii MPOS GPN alebo Aevi POS Lite a zašlete ju e-mailom vo formáte PDF.
- Je tiež možné kúpiť mobilnú tlačiareň na priamu tlač účteniek. Tlačiarne kompatibilné s aplikáciou MPOS GPN a Aevi POS Lite sú **BIXOLON SPP-R200II (Android i iOS) a ZEBRA ZQ110 (len Android), Torola MPT5, MIURA M104, Star mPOP, Sunmi V1.**

## 22. Ukradli mi terminál mPOS alebo som ho stratil. Čo mám robiť?

- V prípade odcudzenia či straty terminálu mPOS je nutné okamžite sa spojiť so spoločnosťou Global Payments na zablokovanie účtu na nonstop zákazníckej linke +420 267 197 777 a tiež so spoločnosťou mPOS Solutions Slovakia s.r.o. na telefónnom čísle +421 221 201 330 (voľba 1), kde uvediete ID terminálu, ktorý potrebujete blokovať.

## 23. Terminál mPOS hlási „chyba uzávierky“. Čo mám robiť?

- Táto chyba môže nastať v prípade, že:
  1. Terminál mPOS nie je spárovaný s telefónom/tabletom (overte na termináli, či sú šípky v pravej hornej časti prečiarknuté) – ak sú prečiarknuté, terminál nie je spárovaný s telefónom/tabletom. Musíte ho znovu spárovať.
  2. Pri chvíľkovej strate signálu mobilných údajov je nutné, aby ste po obnovení internetového spojenia znovu vyvolali uzávierku. Následne sa uzávierka dokončí.
  3. Ak si nie ste istí, či boli po odoslaní uzávierky z aplikácie MPOS GPN alebo Aevi POS Lite všetky prijaté platby zaúčtované, obráťte sa na nonstop zákaznícku linku spoločnosti Global Payments +420 267 197 777, po uvedení ID obchodníka vám budú tieto informácie oznámené.

#### 24. Terminál mPOS sa nedá zapnúť.

- Skontrolujte, či je nabitý.
- Ak viete, že bol terminál plne nabitý a napriek tomu sa nedá zapnúť, bude nutné zaslať terminál mPOS na posúdenie poruchy našim technikom na adresu spoločnosti mPOS Solutions Slovakia s.r.o.

#### 25. V banke mi opravili meno obchodníka, ale odoslaný e-mail s potvrdením obsahuje stále staré informácie.

- V nastavení v aplikácii MPOS GPN alebo Aevi POS Lite je nutné vyvolať aktualizáciu terminálu, potom sa aktualizujú údaje na potvrdenke.

#### 26. Zákazníci nedôverujú platobnému terminálu mPOS. Čo mám robiť?

Tu sú hlavné body, ktoré vám pomôžu ubezpečiť zákazníka, že platenie prostredníctvom terminálu mPOS spoločnosti Global Payments je bezpečné.

1. Terminál mPOS je rovnako funkčný ako klasické platobné terminály.
2. Zabezpečenie – komplexné šifrovanie, ktoré je nad rámec štandardných požiadaviek na šifrovanie a zabezpečenie v odbore.

#### 27. Čo sa stane, keď nezaplatím mesačný poplatok za terminál?

- V prípade neuhradenia zmluvného mesačného poplatku 8 eur bude po troch elektronicky zaslaných upomienkach (ochranná lehota 30 dní) služba deaktivovaná, na reaktiváciu terminálu je nutné uhradiť reaktivačný poplatok 12 eur bez DPH za každý prevádzkovaný terminál.
- V prípade, že platba nebude ani po ďalších 30 dňoch pripísaná na účet, zmluva bude vypovedaná.
- Viac informácií nájdete vo všeobecných obchodných podmienkach na adrese [www.MobilnyTerminal.sk/na-stiahnutie](http://www.MobilnyTerminal.sk/na-stiahnutie), kde nájdete detailné informácie k platbám, aktivácii, deaktivácii a zrušeniu zmluvy.

#### 28. Čo sa stane, keď mi niekto v priebehu transakcie zatelefonuje?

- V telefóne/tablete sa zobrazí detail volajúceho – máte možnosť hovor odmietnuť.
- Odporúčame neprijímať v čase vykonávania transakcie žiadne hovory, aby nedošlo k strate transakcie a spojenia s terminálom mPOS (prichádzajúci hovor radšej odmietnite).



**29. Na akú vzdialenosť od telefónu/tabletu dokáže terminál mPOS prijímať platby cez rozhranie bluetooth?**

- Vzdialenosť vždy závisí od kvality a sily signálu bluetooth v zariadení, spravidla vo voľnom priestore môžete prijímať platby vo vzdialenosti až 30 metrov od telefónu/tabletu.
- Vo vnútorných priestoroch záleží na ďalších faktoroch, ako je napríklad poschodie, na ktorom sa nachádzate, hrúbka a zloženie stien, štandardne približne 10 – 15 metrov.

**30. Keď telefonujem, terminál nefunguje.**

- Terminál potrebuje pre svoju činnosť internetové pripojenie. V priebehu telefonického hovoru operačný systém vyradí internet, preto nie je možné dokončiť operáciu. Zopakujte transakciu po ukončení hovoru.

**31. Treba nejako nastaviť mobilné zariadenie na použitie s platobným terminálom?**

- Na komunikáciu s terminálom musíte mať zapnutý bluetooth. Odporúčame predĺžiť interval šetriča/zamykania displeja najmenej na dve minúty.

**32. Je možné zadať trvalý príkaz na mesačný paušálny poplatok?**

- Odporúčame nastaviť trvalý príkaz na platbu paušálneho poplatku, najvhodnejší dátum odoslania platby napr. k 5. dňu v mesiaci na sumu 8 eur bez DPH.
- Ak vlastníte viac terminálov, zasielajte celkovú sumu jedným príkazom.
- Sumu za paušálny poplatok zasielajte pod variabilným symbolom (VS) uvedeným na faktúre, ktorú vám spoločnosť mPOS Solutions Slovakia s.r.o. posiela elektronicky vždy na začiatku mesiaca. Ak nebude vyplnený VS platby, platba sa môže vrátiť ako neidentifikovateľná.
- Ak nebude uhradený mesačný poplatok, hrozí pozastavenie služby a platba reaktivačného poplatku (ak je služba deaktivovaná, nie je možné prijímať platobné karty a je nutné obrátiť sa na technickú podporu mPOS Solutions Slovakia s.r.o. na čísle +421 221 201 330 – voľba 1).

**33. Dajú sa cez terminál prijímať platby v iných menách?**

- Terminál je primárne nastavený na menu v eurách (EUR).

**34. Máme vlastnú mobilnú aplikáciu. Je možné spustiť transakciu priamo z nej, aby som nemusel zadávať sumu či variabilný symbol ručne?**

- Áno, existuje aplikačné rozhranie, pomocou ktorého je možné prepojiť cudziu aplikáciu alebo internetovú stránku s naším riešením. Ak máte záujem o ďalšie

informácie, kontaktujte nás.

**35. Aké sú podmienky ukončenia spolupráce (výpovedania zmluvy)?**

- Výpovedná lehota je 2 mesiace od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede do firmy mPOS Solutions Slovakia s.r.o a tiež do spoločnosti Global Payments s.r.o.
- V tejto výpovednej lehote stále platíte mesačný paušálny poplatok 8 eur bez DPH.
- Po ukončení spolupráce je nutné podľa obchodných podmienok odoslať terminál mPOS na odstránenie šifrovacích kľúčov spoločnosti mPOS Solutions Slovakia s.r.o. Po odstránení kľúčov bude terminál zákazníkovi vrátený.
- Formulár na podanie výpovede nájdete na adrese [www.MobilnyTerminal.sk/na-stiahnutie](http://www.MobilnyTerminal.sk/na-stiahnutie)

**E-mail:** [podpora@mobilnyterminal.sk](mailto:podpora@mobilnyterminal.sk)

**Technická podpora:** +421 221 201 330