

Najčastejšie otázky týkajúce sa terminálu VEGA3000

- 1. Čo je mobilný platobný terminál VEGA3000 a ako funguje?**
 - VEGA3000 je mobilný terminál, s ktorým budete môcť prijímať platby platobnými kartami a elektronickými poukážkami kdekoľvek po celej Slovenskej republike takmer bez limitov. Nie ste obmedzení obratom, miestom ani časom, jediným obmedzením je prístup na internet. Tento terminál pracuje samostatne, nie je nutné pripájať smartfón alebo tablet.
- 2. Koľko stojí platobný terminál VEGA3000?**
 - Zariadenie zaslané kuriérom na dobierku – úhrada ihneď: 238 eur bez DPH.
 - Zariadenie zaslané kuriérom na dobierku – **úhrada ihneď na 24 mesiacov bez prevádzkového poplatku:** 398 eur bez DPH.
- 3. Ako získam platobný terminál VEGA3000?**
 - Terminál VEGA3000 možno získať prostredníctvom tímu podpory predaja, ktorý môžete kontaktovať na e-mailovej adrese podpora@mobilnyterminal.sk alebo telefonicky na +421 221 201 330 (telefónna linka je k dispozícii v pondelok až piatok od 8.30 do 17.00, s výnimkou štátnych sviatkov).
- 4. Ako prebieha uvedenie terminálu VEGA3000 do prevádzky a za aký čas bude možné prijímať platby?**
 - Terminál je vopred nastavený pre daného obchodníka, platobné karty teda môžete prijímať ihneď po doručení terminálu.
- 5. Chcem kompletný manuál na používanie terminálu VEGA3000.**
 - Pri nákupe terminálu VEGA3000 je manuál súčasťou balenia. Manuál si, samozrejme, môžete zadarmo stiahnuť vo formáte PDF na stránkach www.MobilnyTerminal.sk/na-stiahnutie, kde nájdete návod na použitie terminálu VEGA3000 a tiež Manuál pre obchodníkov.
- 6. Ako dlho vydrží terminál VEGA3000 nabitý?**
 - Spotreba energie terminálu závisí od frekvencie používania, batéria vydrží až niekoľko dní.
 - Ak je terminál stále zapnutý, vydrží približne 3 – 4 hodiny. Ak je na termináli nastavený „sleep mode“, terminál sa po 10 minútach vypne a vďaka tomu batéria vydrží viac než 8 hodín v pracovnom režime.

- Čas nabíjania je približne 2,5 hodiny. Využíva sa klasický AC adaptér, ktorý je súčasťou balenia. Terminál sa dá nabíjať aj cez microUSB kábel – tu je nutné pripojiť USB adaptér (1A-2A).
- V priebehu nabíjania zostáva terminál zapnutý a je možné s ním pracovať.
- Terminál sa dá tiež nabíjať vo vypnutom stave.

7. Je nutné mať pre terminál VEGA3000 pripojenie na internet?

- Vždy odporúčame kúpiť SIM kartu spolu s terminálom. SIM karta zaručí bezproblémový chod bez ohľadu na to, kde sa v Slovenskej republike nachádzate. SIM karta slúži výhradne pre terminál VEGA3000 – je blokováná pre hlasové služby, SMS a MMS. Objednávajte na stránkach www.MobilnyTerminal.sk/prislusenstvo, príp. e-mailom alebo telefonicky na telefónnom čísle +421 221 201 330 – voľba 1. Spolu s terminálom VEGA3000 vám bude doručená aj SIM karta.
- Platby je možné vykonávať aj cez bezdrôtovú sieť (WiFi). Pri týchto sieťach môže dochádzať k strate komunikácie s bankou, keďže niektoré siete sú zabezpečené heslom (zašifrované) takým spôsobom, že pri pripojení do banky terminál zobrazuje chybu spojenia – je nutný reštart WiFi modemu. V prípade, že reštart nepomôže, je nutné zmeniť nastavenie WiFi siete v modeme.

8. Môžem ľubovoľne zmeniť mobilného operátora?

- Áno, mobilného operátora môžete kedykoľvek zmeniť.

9. Terminál VEGA3000 hlási „chyba spojenia,“ prípadne „spojenie zlyhalo.“

- Skontrolujte, či máte aktívny internet na SIM karte a karta je správne vložená do slotu pre SIM kartu (SLOT 1). Ďalej je nutné skontrolovať pripojenie WiFi – odporúčame reštart modemu a zopakovanie akcie.

10. Ako urobím test linky, aby som vedel, či je terminál pripravený na prijímanie platieb?

- Na termináli otvoríte „menu“ prostredným tlačidlom na displeji a vyberiete možnosť „Test linky“. Terminál urobí test spojenia na platobnú bránu a v prípade, že je pripojený na internet, z tlačiarne dostanete potvrdenie o úspešnom vykonaní Testu linky a na displeji sa zobrazí správa Test linky DOKONČENÝ. V opačnom prípade sa na displeji terminálu zobrazí správa Test linky CHYBA TRANSAKcie, potom je nutné skontrolovať pripojenie na internet.

11. Ako zistím ID terminálu?

- Spustíte terminál, otvorte „menu“ prostredným tlačidlom a na displeji vyberte položku Terminál ID. Toto číslo je tiež uvedené na potvrdenke.

12. Terminál VEGA3000 sa pokazil. Čo mám robiť?

- V prípade pokazenja, príp. poruchy na termináli, kontaktujte technickú podporu telefonicky na čísle +421 221 201 330. Po určení porúch vám naši operátori odporučia najvhodnejší postup.

13. Aké druhy kariet môžem prijímať s platobným terminálom VEGA3000?

- 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 bezkontaktno alebo vložení karty do terminálu – čipom alebo magnetickým prúžkom.

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

- Účet, na ktorý chcete poselať tržby za platby kartami, si určujete pri spisovaní zmluvy. Všetky platby prostredníctvom terminálu VEGA3000 sa zasielajú na tento účet (po odoslaní uzávierky).
- 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). Tím podpory predaja Global Payments môžete kontaktovať na e-mailovej adrese salesupport@globalpayments.cz alebo telefonicky na +420 267 197 744 (telefónna linka je dostupná od pondelka do piatka od 9.00 do 17.00, okrem štátnych sviatkov).

15. Aké potvrdenie o vykonanej platbe môžem zákazníkovi poslať?

- Zákazníkovi môžete priamo vytlačiť účtenku (výpis) o vykonanej platbe z terminálu.

16. Ukradli mi terminál VEGA3000 alebo som ho stratil. Čo mám robiť?

- V prípade odcudzenia či straty terminálu 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.

17. Terminál VEGA3000 hlási „chyba uzávierky“. Čo mám robiť?

- Táto chyba môže nastať v prípade, že:
 1. Ak máte vloženú SIM kartu: dôjde k chvíľkovej strate signálu mobilných údajov – po obnovení internetového spojenia vyvolajte uzávierku znovu, potom bude dokončená.
 2. Ak máte terminál pripojený cez modem WiFi: dôjde k výpadku na tejto bezdrôtovej sieti – tu je nutné reštartovať modem a po obnovení internetového spojenia vyvolať uzávierku znovu. Potom bude uzávierka dokončená.
 3. Ak si nie ste istí, či boli po odoslaní uzávierky všetky prijaté platby zaúčtované, obráťte sa na nonstop zákaznícku linku Global Payments +420 267 197 777, oddelenie reklamácie transakcií, po uvedení čísla obchodníka vám budú tieto informácie oznámené.

18. Terminál VEGA3000 sa nedá zapnúť.

- Skontrolujte, či je terminál nabitý.
- Skontrolujte pripojenie batérie do terminálu – otvorte zadný kryt terminálu a overte, či je batéria správne pripojená.
- Ak viete, že bol terminál plne nabitý a napriek tomu sa nedá zapnúť, bude nutné zaslať ho na posúdenie poruchy našim technikom na adresu spoločnosti mPOS Solutions Slovakia s.r.o.

19. V banke mi opravili meno obchodníka, ale potvrdenka obsahuje stále staré informácie.

- V „menu“ terminálu je nutné vyvolať aktualizáciu, potom sa údaje zaktualizujú aj na potvrdenke.

20. Zákazníci nedôverujú mobilnému platobnému terminálu VEGA3000.

Pokúste sa zákazníkovi vysvetliť:

- Terminál VEGA3000 je rovnako funkčný ako klasické platobné terminály.
- Všetky platby sú šifrované a nie je možné, aby došlo k zneužitiu platobných kariet.

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

- V prípade neuhradenia zmluvného mesačného poplatku 8 eur bez DPH 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 v priebehu ďalších 30 dní pripísaná na účet, zmluva bude vypovedaná.
- Viac informácií nájdete vo všeobecných obchodných podmienkach na adrese www.MobilnyTerminal.sk/na-stiahnutie, kde sú uvedené podrobné informácie k platbám, aktivácii a deaktivácii služby a zrušeniu zmluvy.

22. Je možné zadať trvalý príkaz na mesačný paušálny poplatok?

- Odporúčame nastaviť trvalý príkaz na platbu paušálneho poplatku, najvhodnejšie je nastaviť 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).

23. Je možné prijímať cez terminál VEGA3000 platby v iných menách?

- Momentálne dokáže terminál VEGA3000 prijímať len menu EUR, do budúcnosti bude rozšírený o meny USD a GBP.

24. Aké sú podmienky pri ukončení spolupráce (vypovedaní 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 VEGA3000 na odstránenie šifrovacích kľúčov spoločnosti mPOS Solutions Slovakia s.r.o. Po odstránení kľúčov bude terminál zákazníkovi vrátený.

25. Aká je životnosť termotlačiarne?

- Termotlačiareň má životnosť približne 50 km vytlačených potvrdeniek.

26. [Aké typy kotúčikov môžem vložiť do terminálu VEGA3000?](#)

- Maximálny rozmer kotúčikov, ktorý je možné do tlačiarne vložiť, je 57 × 40 × 12 mm.
- Objednať ich môžete na našich stránkach www.MobilnyTerminal.sk/prislusenstvo

E-mail: podpora@mobilnyterminal.sk

Technická podpora: +421 221 201 330