

# Onderhoudsinstructie

## Vx520 + Vx820



## 1. Onderhoud

### 1.1. Onderhouden van de betaalautomaat

Om de levensduur van de apparatuur te verlengen kan het raadzaam zijn om uw betaalautomaat periodiek te reinigen. Dit is afhankelijk van de hoeveelheid transacties die u uitvoert en de omgeving waarin de betaalautomaat is geplaatst.

Merkt u bijvoorbeeld dat de kaartlezers de betaalkaarten minder goed lezen? Gebruik dan de speciale reinigingskaarten om de kaartlezers te reinigen.

Voor het reinigen van de betaalautomaat is een speciale reinigungsset beschikbaar. Deze set bevat:

- antistatische en antibacteriële reinigingspads
- een reinigingskaart voor de chipkaartlezer
- een reinigingskaart voor de magneetstriplezer



### 1.2. Reinigen betaalautomaat en PinPad



Voor het reinigen van betaalautomaat en het pinpad kunt u een antistatische en antibacteriële reinigingspad gebruiken. Wrijf de behuizing, toetsenbord en scherm van de betaalautomaat en het pinpad goed schoon met het reinigingspad.

Besteed hierbij extra aandacht aan de toetsen. Net zoals bijvoorbeeld een toetsenbord of telefoon kunnen de toetsen door regelmatig gebruik na verloop van tijd veel bacteriën bevatten.

### 1.2.1. Reinigen chipkaartlezer

Om de chipkaartlezer van de betaalautomaat te reinigen voert u de volgende handelingen uit:



Plaats de reinigingskaart in de chipkaartlezer van het pinpad.



Fixeer het grijszwarte gedeelte van de kaart met één hand zoals aangegeven op de foto. Schuif vervolgens de transparante schuiver met uw andere hand een aantal maal heen en weer.

## 2. Storingen

### 2.1. Software Update

Uw betaalautomaat neemt periodiek contact op met het Terminal Management Systeem voor een versiecontrole. Dit gebeurt automatisch en in de nachturen. De versie van de software in de betaalautomaat wordt dan gecontroleerd. Indien er een nieuwe softwareversie beschikbaar is, wordt de betaalautomaat voorzien van deze nieuwe versie. Na een succesvolle versiecontrole wordt vervolgens een bon afgedrukt met de melding 'CONFIGURATIE GESLAAGD'.

**Let op:** zorg dat de ethernet verbinding en de stekker van de externe voeding altijd correct zijn aangesloten. Anders kan de versiecontrole niet worden uitgevoerd.

### 2.2. Wat te doen als een storing optreedt

In deze paragraaf is beschreven welke handelingen u zelf kunt uitvoeren als zich een storing voordoet op de betaalautomaat.

#### Problemen bij het lezen van betaalkaarten:

- Probeer bij wijze van test een transactie van € 0,01 uit te voeren met een andere betaalkaart. Gebruik bij voorkeur een betaalkaart van een andere bank. Slaagt deze transactie dan is mogelijk de betaalkaart van de betaalkaarthouder defect. Indien de transactie niet slaagt, is er mogelijk een probleem met de kaartlezer van de betaalautomaat.
- Reset de betaalautomaat door de stroom 15 seconden lang te onderbreken.

#### Bij communicatieproblemen:

- Reset de betaalautomaat door de stroom 15 seconden lang te onderbreken.
- Controleer of de ethernet kabel goed is aangesloten op de betaalautomaat en het modem of de router. Bekijk ook of de connectoren van de betaalautomaat en de ethernet kabel niet beschadigd zijn.
- Test de communicatieverbindingen van de betaalautomaat.
- Hebt u het vermoeden dat uw betaalautomaat geen verbinding heeft? Neem dan contact op met uw internetaanbieder om de verbinding en uw abonnement te laten controleren.
- Werkt de verbinding correct en hebben de voorgaande handelingen de storing niet opgelost? Neem dan contact op met de PinDirect Servicelijn voor technische ondersteuning.

**Let op:** zorg dat u het TMS Terminal ID of de betaalautomaatcode van uw betaalautomaat bij de hand hebt. Onze medewerkers kunnen u dan sneller helpen. Op de volgende pagina kunt u lezen hoe u deze gegevens kunt opzoeken.

### 2.2.1 TMS Terminal ID en betaalautomaatcode opzoeken


Het TMS Terminal ID is het nummer waaronder uw betaalautomaat bekend is op het Terminal Management Systeem. U kunt het TMS Terminal ID zelf opzoeken in uw betaalautomaat.

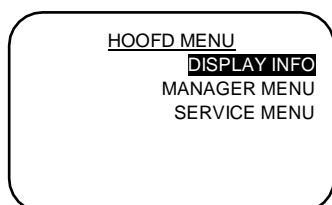
Om het TMS Terminal ID op te zoeken voert u de volgende handelingen uit:

#### Scherm Vx520

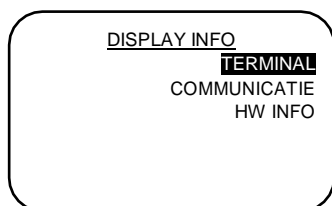
#### Handeling



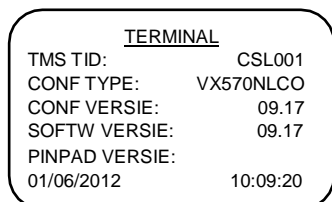
- 1 Druk op de paarse functietoets onder het symbool  om het menu te openen.



- 2 Kies DISPLAY INFO.



- 3 Kies TERMINAL.



- 4 Noteer het TMS Terminal ID (in dit voorbeeld (CSL001)).

Is het niet mogelijk om het TMS Terminal ID op te zoeken, dan kunt u ook refereren aan de betaalautomaatcode van de betaalautomaat. U vindt de betaalautomaatcode op de kopie bonnen van transacties.

Betaalautomaatcode  
(in dit voorbeeld 573201)

#### KOPIE BON

#### Winkelier bon

PinDirect

Kassanr: 573201  
Winkel: 0019832

Boekingsperiode: 2241  
Referentie: 02000473

MAESTRO (A00000000044571)  
ING  
Pas: xxxxxxxxxxxxxxx2317  
Pasnr: 08  
Exp. Datum: 31/07/14

#### BETALING

Datum: 01/06/2012 10:09  
Auth. Code: 534960

**TOTAAL: 0,01 EUR**

**U HEEFT BETAALD**

### 3. CONTACTGEGEVENS

#### 3.1. Adresgegevens

Het Gymnasium  
Groen van Prinstererlaan 41  
3818 JN Amersfoort

#### 3.2. Telefoonnummers PinDirect

Algemeen:	0880 209 800
Sales:	0880 209 810
PinDirect Servelijn:	0880 209 820

#### 3.3. E-mailadressen PinDirect

Algemeen:	info@pindirect.nl
Sales:	sales@pindirect.nl
Support:	support@pindirect.nl

#### 3.4. Fax PinDirect

Algemeen:	0880 209 890
Sales:	0880 209 892
Support:	0880 209 891

#### 3.5. Openingstijden PinDirect

PinDirect kantoortijden:  
Maandag t/m vrijdag 09.00 – 17.30 uur

PinDirect Servicelijn:  
Maandag t/m vrijdag 08.00 – 21.30 uur  
Zaterdag 08.00 – 18.00 uur  
Zondag 08.00 – 18.00 uur