

Mocht de pinautomaat niet naar behoren werken, probeer dan altijd eerst de pinautomaat uit en aan te zetten. Wanneer de pinautomaat is opgestart, wacht dan nog een paar minuten zodat de automaat volledig is opgestart. De "contact TMS" stappen kunt u altijd als eerst proberen.

Contact TMS

1. Open de Service app
2. Klik op "Menu"
3. Klik op "Manager menu"
4. Manager wachtwoord : 99999 + OK
5. Klik op "Functies"
6. Klik op "Terminal"
7. Klik op "Contact TMS"
8. Wacht totdat de automaat vanzelf weer naar het beginscherm gaat

Betalingen lukken niet/betalingen worden afgebroken/dagafsluiting lukt niet

1. Open de service app
2. Klik op "Menu"
3. Klik op "Manager menu"
4. Manager wachtwoord : 99999 + OK
5. Klik op "Functies"
6. Klik op "Terminal"
7. Klik op "Activeer Terminal"
let op: staat er alleen "Deactiveer Terminal", klik dan op "Contact TMS"
8. Wacht totdat de pinautomaat vanzelf weer naar het begin scherm gaat

Pinautomaat loopt vast

1. Als u zeker weet dat de pinautomaat niets aan loaden is, haal dan de batterij er uit
2. Wacht een paar tellen en doe de batterij terug
3. Zonder de pinautomaat aan te zetten, sluit u de oplader aan
4. Wacht totdat de pinautomaat vanzelf opstart
5. Als de pinautomaat is opgestart, wacht dan nog 1 min voor u een app opent
6. Open de Paystart app en doe een test transactie

Pinautomaat heeft geen verbinding: Wifi

1. Controleer of de Wifi aanstaat -> Veeg op het scherm naar beneden en houd het Wifi teken ingedrukt
2. Zet de Wifi aan en check of het juiste netwerk verbonden is
3. Verbind met het juiste netwerk
4. Voer een contact TMS uit (zie eerste schema)

Communicatie test (Wifi is verbonden, maar kan nog geen transacties doen)

1. Open de service app
2. Klik op "Menu"
3. Klik op "Manager menu"
4. Manager wachtwoord: 99999 + OK
5. Klik op "Diagnose"
6. Klik op "Communicatie test"
7. Klik op "Alle verbindingen"
8. Wacht totdat de pinautomaat klaar is met laden -> klik daarna "Email bon"
9. Stuur de bon naar support@pindirect.nl

Melding: kaart onleesbaar/kaart geweigerd/kaart onbruikbaar/trx mislukt/trx fout

1. Open de Service app
2. Klik op "Menu"
3. Klik op "Manager menu"
4. Manager wachtwoord : 99999 + OK
5. Klik op "Functies"
6. Klik op "C-TAP"
7. Klik op "Contact acquirer"
8. Klik op "CCV host" of "Equens host" (voor creditcards -> "Wordline EU Host")
9. Controleer of alle host "OK" aangeven. Staat er "NOK" -> maak een foto of mail de bon en stuur naar support@pindirect.nl

TIP:

Om u zo goed mogelijk te helpen, adviseren wij u om elke foutmelding te noteren en mogelijke bonnetjes te bewaren.

Cyber & Mason | PinDirect

Telefoon : 088-0209820

E-mail : support@pindirect.nl

Website : www.pindirect.nl

Bereikbaarheid:

Werkdagen tussen 09:00 en 21:30

Zaterdag tussen 10:00 en 21:30

Zondag tussen 10:00 en 18:00

