

Nejčastější dotazy terminál VEGA3000

1. [Co je mobilní platební terminál VEGA3000 a jak funguje?](#)

- VEGA3000 je mobilní terminál, se kterým budete moci přijímat platby platebními kartami a elektronickými stravenkami kdekoli v celé České republice téměř bez limitů. Nejste omezeni obratem, místem ani časem, jediným omezením je přístup k internetu. Tento terminál pracuje samostatně, není nutné připojovat chytrý telefon nebo tablet.

2. [Kolik stojí platební terminál VEGA3000?](#)

- Zařízení zaslané kurýrní službou na dobírku – úhrada ihned: 5 940,-Kč bez DPH.
- Zařízení zaslané kurýrní službou na dobírku – **úhrada ihned na 24 měsíců bez provozního poplatku**: 9 950,-Kč bez DPH.

3. [Jak platební terminál VEGA3000 získám?](#)

- Terminál VEGA3000 lze získat přes tým podpory prodeje, který můžete kontaktovat na emailové adrese podpora@mobilniterminal.cz anebo telefonicky na +420 220 770 230 (telefonní linka je dostupná od pondělí do pátku od 8.30 do 17.00 hodin, kromě státních svátků).

4. [Jak probíhá zprovoznění terminálu VEGA3000 a za jak dlouho budu moci přijímat platby?](#)

- Terminál je již přednastavený pro daného obchodníka, tudíž můžete přijímat platební karty okamžitě po obdržení terminálu.

5. [Chci kompletní manuál pro používání terminálu VEGA3000.](#)

- Při koupi terminálu VEGA3000 je manuál součástí balení. Manuál si samozřejmě můžete zdarma stáhnout ve formátu PDF na stránkách www.MobilniTerminal.cz/kestazeni/manual-vega3000, kde naleznete návod k použití terminálu VEGA3000 a také Manuál pro obchodníky.

6. [Jak dlouho vydrží terminál VEGA3000 nabitý?](#)

- Terminál má spotřebu energie v závislosti na četnosti používání terminálu, vydrží až několik dní.
- Pokud je terminál stále zapnutý, vydrží přibližně 3 - 4 hodiny. Jestliže je na terminálu nastaven „sleep mode“, terminál se po 10 minutách vypne a díky tomu vydrží baterie více než 8 hodin v pracovním módu.
- Doba nabíjení je přibližně 2,5 hodiny. Využívá se klasický AC adaptér, který je součástí balení. Lze také nabíjet přes microUSB kabel - zde je nutné připojit USB adaptér (1A-2A).

- V průběhu nabíjení zůstává terminál zapnutý a je možné s ním pracovat.
- Terminál lze také nabíjet ve vypnutém stavu.

7. Je nutné mít pro terminál VEGA3000 připojení k internetu?

- Vždy doporučujeme zakoupit SIM kartu společně s terminálem. SIM karta Vám zaručí bezproblémový chod, ať se nacházíte kdekoli po celé České republice. SIM karta slouží výhradně pro terminál VEGA3000 - je blokována pro hlasové služby, SMS, MMS. Objednávejte na stránkách www.MobilniTerminal.cz/vega3000, popř. emailem nebo telefonicky na telefonním čísle +420 220 770 230 - volba 1. Společně s terminálem VEGA3000 Vám bude doručena také SIM karta.
- Platby lze provádět i přes bezdrátovou síť (WiFi). U těchto sítí může docházet ke ztrátě komunikace s bankou, jelikož jsou některé sítě zaheslovány (zašifrovány) takovým způsobem, že při připojení na banku zobrazuje terminál chybu spojení - nutný restart WiFi modemu. V případě, že restart nepomůže, je nutné přenastavení WiFi sítě na modemu.

8. Mohu libovolně změnit mobilního operátora?

- Ano, mobilního operátora můžete změnit kdykoliv.

9. Terminál VEGA3000 hlásí „chyba spojení,“ případně „spojení selhalo.“

- Zkontrolujte, zda máte aktivní internet na SIM kartě a karta je správně vložena ve slotu pro SIM kartu (SLOT 1). Dále je nutné zkontrolovat připojení WiFi - doporučujeme restart modemu a poté akci opakovat.

10. Jak provedu test linky, abych věděl, že je terminál připraven k přijímání plateb?

- V terminálu otevřete "menu" prostředním tlačítkem na displeji terminálu a vyberte možnost „Test linky“. Terminál provede test spojení na platební bránu a v případě, že je terminál připojený k internetu, z tiskárny obdržíme potvrzení o úspěšném provedení Testu linky a na displeji se zobrazí hláška Test linky DOKONČENO. V opačném případě se na displeji terminálu zobrazí hláška Test linky CHYBA TRANSAKCE, pak je nutné zkontrolovat připojení k internetu.

11. Jak zjistím Terminál ID?

- Spusťte terminál, otevřete "menu" prostředním tlačítkem a na displeji vyberte položku Terminál ID. Toto číslo je také uvedeno na stvrzence.

12. [Rozbil se terminál VEGA3000. Co mám dělat?](#)

- V případě rozbití, popř. závady na terminálu, prosím kontaktujte technickou podporu telefonicky +420 220 770 230. Na základě zjištění závad Vám naši operátoři doporučí nejvhodnější postup.

13. [Jaké typy karet mohu přijímat s platebním terminálem VEGA3000?](#)

- Přijímané platební karty: Mastercard, Maestro, Visa, Visa Electron, American Express - **akceptace platebních karet je podmíněna uzavřením Smlouvy o akceptaci platebních karet s Global Payments.**
Sodexo Gastro Pass Card, Ticket Restaurant Card - **akceptace elektronických stravenek je podmíněna smlouvou u zprostředkovatele.**
- Lze platit bezkontaktně, nebo vložením karty do terminálu - čipem nebo magnetickým proužkem.

14. [Můžu si vybrat, na který účet chci peníze od zákazníků posílat?](#)

- Účet, na který chcete zasílat tržby za platby kartami, si určujete při sepisování smlouvy. Všechny platby prostřednictvím terminálu VEGA3000 jsou na tento účet zasílány (po odeslání uzávěrky).
- V případě, že změníte banku, nebo chcete finance posílat na jiný účet ve stejné bance, musíte tuto skutečnost oznámit na Global Payments písemně s podpisem oprávněné osoby (statutárního zástupce). Tým podpory prodeje Global Payments můžete kontaktovat na emailové adrese salessupport@globalpayments.cz anebo telefonicky na +420 267 197 744 (telefonní linka je dostupná od pondělí do pátku od 9.00 do 17.00, kromě státních svátků).

15. [Jaké potvrzení o provedené platbě mohu zákazníkovi poslat?](#)

- Zákazníkovi můžete přímo vytisknout účtenku (výpis) o provedené platbě z terminálu.

16. [Ukradli mi terminál VEGA3000, nebo jsem ho ztratil. Co mám dělat?](#)

- V případě odcizení či ztráty terminálu je nezbytné se okamžitě spojit s Global Payments pro zablokování účtu na nonstop zákaznické lince +420 267 197 777, a také se společností mPOS Solutions s.r.o. na telefonním čísle +420 220 770 230 (volba 1), kde uvedete ID terminálu, který potřebujete blokovat.

17. [Terminál VEGA3000 hlásí „chyba uzávěrky“. Co mám dělat?](#)

- Tato chyba může nastat v případě:
 1. Máte-li vloženou SIM kartu: ke chvilkové ztrátě signálu mobilních dat - po obnovení internetového spojení vyvolejte uzávěrku znovu, poté bude dokončena.

2. Máte-li terminál připojený přes WiFi modem: k výpadku na této bezdrátové síti – zde je nutné restartovat modem a po obnovení internetového spojení, vyvolat uzávěrku znovu. Poté bude uzávěrka dokončena.
3. Pokud si nejste jisti, zda byly po odeslání uzávěrky veškeré přijaté platby zaúčtovány, obraťte se na nonstop zákaznickou linku Global Payments +420 267 197 777, oddělení reklamace transakcí, po sdělení čísla obchodníka Vám budou tyto informace sděleny.

18. Terminál VEGA3000 nejde zapnout.

- Zkontrolujte, zda je terminál nabitý.
- Zkontrolujte připojení baterie do terminálu - otevřete zadní kryt terminálu a prověřte, že je baterie správně připojena.
- Pokud víte, že byl terminál plně nabitý a stejně nelze zapnout, bude nutné zaslat terminál na posouzení závady našim technikům na adresu mPOS Solutions s.r.o.

19. V bance mi opravili jméno obchodníka, ale stvrzenka obsahuje stále ještě staré informace.

- V "menu" terminálu je nutné vyvolat aktualizaci, poté dojde k aktualizaci údajů také na stvrzence.

20. Zákazníci mobilnímu platebnímu terminálu VEGA3000 nedůvěřují.

Pokuste se zákazníkovi vysvětlit:

- Terminál VEGA3000 má stejnou funkčnost jako klasické platební terminály.
- Všechny platby jsou šifrovány a není možné, aby došlo ke zneužití platebních karet.

21. Co se stane, když nezaplátím měsíční poplatek za terminál?

- V případě neuhrazení smluvního měsíčního poplatku 195,-Kč bez DPH Vám bude po třech elektronicky zaslaných upomínkách (30 dní ochranná lhůta) služba deaktivována, pro reaktivaci terminálu je nutné uhradit reaktivační poplatek 300,-Kč bez DPH za každý provozovaný terminál.
- V případě, že platba nebude ani po dalších 30 dnech připsána na účet, smlouva bude vypovězena.
- Pro více informací prosím následujte všeobecné obchodní podmínky na adrese www.MobilniTerminal.cz/vop, kde naleznete detailní informace k platbám, aktivaci, deaktivaci služby a zrušení smlouvy.

22. Je možné zadat trvalý příkaz na měsíční paušální poplatek?

- Trvalý příkaz na platbu paušálního poplatku doporučujeme nastavit, nejvhodnější nastavit datum odeslání platby např. k 5. dni v měsíci na částku 195,-Kč bez DPH.
- Jestliže vlastníte více terminálů, zasílejte celkovou částku jedním příkazem.
- Částku za paušální poplatek zasílejte pod vaším variabilním symbolem (VS), který je uveden na faktuře, která je Vám společností mPOS Solutions s.r.o zasílána elektronicky vždy na začátku měsíce. Pokud nebude vyplněn VS u platby, může být vrácena jako neidentifikovatelná.
- Nebude-li uhrazen měsíční poplatek, hrozí pozastavení služby a platba reaktivačního poplatku (pokud je služba deaktivována, po tuto dobu nelze přijímat platební karty a je nutné se obrátit na technickou podporu mPOS Solutions s.r.o na čísle +420 220 770 230 - volba 1).

23. Lze přijímat přes terminál VEGA3000 platby v jiných měnách?

- V tuto chvíli umí terminál VEGA3000 přijímat pouze měnu CZK, do budoucna bude rozšířeno o měny EUR, USD, GBP.

24. Jaké jsou podmínky při ukončení spolupráce (výpověď smlouvy)?

- Výpovědní lhůta činí 2 měsíce od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi do firmy mPOS Solutions s.r.o a také do Global Payments s.r.o.
- V této výpovědní lhůtě stále platíte měsíční paušální poplatek 195,-Kč bez DPH.
- Po ukončení spolupráce je dle obchodních podmínek nutné odeslat terminál VEGA3000 na odstranění šifrovacích klíčů do mPOS Solutions s.r.o, po odstranění těchto klíčů bude terminál zákazníkovi navrácen zpět.

25. Jaká je životnost termotiskárny?

- Termo tiskárna má životnost přibližně 50 km vytisknutých stvrzenek.

26. Jaké typy kotoučků můžu vložit do terminálu VEGA3000?

- Maximální rozměr kotoučků, který tiskárna pojme je 57x40x12mm
- Objednat můžete na našich stránkách www.MobilniTerminal.cz

Email: podpora@mobilniterminal.cz

Technická podpora: +420 220 770 230