

Nejčastější dotazy mPOS terminál

1. [Co je bezkontaktní platební mPOS terminál a jak funguje?](#)

- mPOS je mobilní zařízení, pomocí kterého budete moci přijímat platby platebními kartami kdekoli v celé České republice téměř bez limitů. Nejste omezeni obratem, místem ani časem, jediným omezením je přístup k internetu.

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

- Zařízení zaslané kurýrní službou na dobírku – úhrada ihned: 2 490,-Kč bez DPH.
- Zařízení zaslané kurýrní službou na dobírku – **úhrada ihned na 24 měsíců bez provozního poplatku: 6 695,-Kč bez DPH.**

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

- mPOS terminál 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 mPOS terminálu a za jak dlouho budu moci přijímat platby?](#)

- Zprovozněním terminálu Vás v pár jednoduchých krocích provede naše mobilní aplikace mPOS GPN.
- **Podrobný návod jak zprovoznit mPOS terminál naleznete na stránkách www.MobilniTerminal.cz/kestazeni/manual-mPOS**
- Přijímání plateb je možné obratem po úspěšném dokončení instalace terminálu.

5. [Chci kompletní manuál pro používání mPOS terminálu a aplikace.](#)

- Při koupi mPOS terminálu je manuál součástí balení. Manuál si samozřejmě můžete zdarma stáhnout ve formátu PDF na stránkách www.MobilniTerminal.cz/kestazeni/manual-mPOS, kde naleznete jak manuál na aplikaci MPOS GPN, tak návod pro mPOS terminál.

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

- mPOS terminál má nízkou spotřebu energie v závislosti na četnosti používání terminálu, vydrží až týden.
- **UPOZORNĚNÍ - Pokud kapacita baterie v terminálu klesne na 20 % - NELZE PROVÁDĚT TRANSAKCE (nefungují přenosy).**

- Doba nabíjení je krátká, během 60 minut je mPOS terminál nabit na 100 %.

7. Kde si stáhnou a jak si nainstalují aplikaci "MPOS GPN"?

- Aplikaci lze stáhnout přímo z Vašeho chytrého telefonu přes aplikace „Obchod Play“ pro zařízení s Android, nebo „App Store“ pro zařízení s iOS (Apple).

8. Jaký typ telefonu, nebo tabletu potřebují?

- Chytrý telefon/tablet s verzí operačního systému Android 5.1 a novější, nebo zařízení Apple s verzí iOS 9.0 a novější.

9. Je nutné mít k mPOS terminálu připojení k internetu?

- Není nutné mít aktivovaná data (mobilní internet) ve svém telefonu/tabletu. Platby je možné provádět i přes bezdrátovou síť (WiFi), pokud však nejste připojeni k WiFi, musíte mít pro přijímání plateb aktivovaný mobilní internet u Vašeho operátora.
- Některé bezdrátové sítě WiFi mohou být zaheslovány (zašifrovány) způsobem, že při komunikaci s bankou zobrazuje aplikace "MPOS GPN" chybu spojení -> nutné přenastavení WiFi modemu.

10. Mohu libovolně změnit mobilního operátora?

- Ano, mobilního operátora můžete změnit kdykoliv.

11. Jaká je spotřeba dat při používání mPOS terminálu?

- V případě aktualizace software, to mohou být jednotky MB (aktualizaci SW lze také provést při WiFi připojení). V ostatních případech jsou to jednotky kB.

12. mPOS terminál nemohu připojit k telefonu, terminál hlásí „chyba spojení“, případně „spojení selhalo“, nedaří se aktivace terminálu, co mám dělat?

- Zapněte mobilní data, popřípadě WiFi – pokud je bezdrátová síť dostupná.
- Zkontrolujte, zda máte zapnutý Bluetooth (BT) na mobilním telefonu/tabletu – NUTNÉ ke komunikaci s terminálem.
- Jakmile bude Bluetooth zapnutý, stisknutím klávesy pro spuštění na terminálu, vstoupíte do menu, kde zvolíte možnost „BT párování“.
- Na terminálu se zobrazí kód pro spárování, který vložíte do telefonu či tabletu, poté bude mPOS terminál spárován s vaším zařízením.
- Zkontrolovat, zda je mPOS terminál spárován s telefonem/tabletem (lze poznat dle šipek na displeji terminálu – pokud jsou „šipky“ přeškrtnuté, signalizuje chybu spojení).

- Pokud se Vám nedaří spárování, zrušte párování na mPOS terminálu stisknutím klávesy pro spuštění, zrušte Bluetooth párování na obou zařízeních, restartujte obě zařízení a proveďte spárování znovu.

13. Mohu používat s mPOS terminálem dvě zařízení současně? Např. telefon a tablet?

- V jeden okamžik nelze použít jeden mPOS terminál s více zařízeními.
- Pomocí aktivace je možné přepínat mezi libovolnými kombinacemi.
- Před aktivací nově spárovaného zařízení je potřeba zajistit, aby nebylo v dosahu původní zařízení, které jste do této doby měli spárované s terminálem, nebo mělo vypnutý Bluetooth.
- Pokud bude původní zařízení v dosahu terminálu, nebo bude mít zapnutý Bluetooth, terminál je stále spárován s původním zařízením a blokuje spojení.
- Jakmile vypnete Bluetooth, nebo bude původní zařízení mimo dosah terminálu, aktivace nově spárovaného zařízení úspěšně proběhne.

14. Jak provedu test spojení, abych věděl, že je mPOS terminál připraven k přijímání plateb?

- V aplikaci "MPOS GPN" na vašem zařízení vyberete možnost „Test spojení“.

15. Jak zjistím Terminál ID?

- Spustíte terminál a stisknutím klávesy pro zapnutí se dostanete do menu a vyberte položku v menu Terminál ID.

16. Rozbil se mi mPOS terminál. Co mám dělat?

- V případě rozbití, popř. závady na mPOS terminálu prosím kontaktujte technickou podporu telefonicky +420 220 770 230 – volba 1. Na základě zjištění závad Vám naši operátoři doporučí nejvhodnější postup.

17. Jaké typy karet mohu přijímat s mPOS platebním terminálem?

- Přijímané platební karty: Mastercard, Maestro a Visa - **akceptace platebních karet je podmíněna uzavřením Smlouvy o akceptaci platebních karet s poskytovatelem platebních služeb.**
- Sodexo, Edenred a UP - **akceptace elektronických stravenkových karet je podmíněna smlouvou u zprostředkovatele.**
- Lze platit bezkontaktně, vložením karty do terminálu - čipem nebo magnetickým proužkem.

18. Zapomněl jsem své heslo pro citlivé operace.

- Pokud jste zapomněli své heslo, které jste nastavili pro citlivé operace, bude nutné zálohovat všechny účtenky.
- Jakmile budete mít vše z mPOS terminálu zálohované tak:
 1. U telefonů/tabletů s Android jděte do nastavení telefonu, poté přejděte do „Správce aplikací“, kde naleznete aplikaci "MPOS GPN", dále klikněte na „Vymazat data“.
 2. U telefonů/tabletů Apple je nutné, abyste aplikaci odstranili a poté znovu nainstalovali.
- Pozor, pokud neuděláte zálohu transakcí, bude ztracena veškerá historie.

19. Můžu si vybrat, na který účet chci peníze od zákazníků posílat?

- Účet, na který chcete zasílat peníze za platby kartami, si určujete při sepisování smlouvy. Všechny platby prostřednictvím mPOS terminálu jsou na tento účet zasílány.
- V případě, že změníte banku, nebo chcete finance posílat na jiný účet ve stejné bance, musíte tuto skutečnost oznámit své bance písemně s podpisem oprávněné osoby (statutárního zástupce). V tomto případě je ideální obrátit se na obchodního zástupce Vaší banky, se kterým byla uzavřena Vaše smlouva na mPOS terminál.

20. Jaké potvrzení o provedené platbě mohu zákazníkovi poslat?

- Zákazníkovi můžete zaslat elektronickou účtenku (výpis) o provedené platbě, kterou vyberete v aplikaci „MPOS GPN“ a poté zašlete zákazníkovi emailem ve formátu PDF.
- Lze také koupit mobilní tiskárnu na přímý tisk účtenek (funguje pouze s mobilními telefony Android).

21. Ukradli mi mPOS terminál, nebo jsem ztratil mPOS terminál. Co mám dělat?

- V případě odcizení či ztráty mPOS 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.

22. mPOS terminál hlásí „chyba uzávěrky“. Co mám dělat?

- Tato chyba může nastat v případě:
 1. mPOS terminál není spárován s telefonem/tabletem (ověřte na terminálu, zda jsou šipky v pravé horní části přeškrtnuté) – pokud jsou přeškrtnuté, terminál není spárován s telefonem/tabletem a proveďte nové spárování.

2. Při chvilkové ztrátě signálu mobilních dat – pak je nutné, abyste po obnovení internetového spojení vyvolali uzávěrku znovu. Poté bude uzávěrka dokončena.
3. Pokud si nejste jisti, zda byly po odeslání uzávěrky z aplikace "MPOS GPN" veškeré přijaté platby zaúčtovány, obraťte se na nonstop zákaznickou linku Global Payments +420 267 197 777, po sdělení ID obchodníka Vám budou tyto informace sděleny.

23. mPOS terminál nejde zapnout.

- Zkontrolujte, zda je terminál nabitý.
- Pokud víte, že byl terminál plně nabitý a stejně ho nelze zapnout, bude nutné zaslat mPOS terminál na posouzení závady našim technikům na adresu společnosti mPOS Solutions s.r.o.

24. V bance mi opravili jméno obchodníka, ale odeslaný email se stvrzenkou obsahuje stále ještě staré informace.

- V nastavení v aplikaci "MPOS GPN" je nutné vyvolat aktualizaci terminálu, poté dojde k aktualizaci údajů na stvrzence.

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

- V případě neuhrazení smluvního měsíčního poplatku 230,-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/kestazeni kde naleznete detailní informace k platbám, aktivaci, deaktivaci a zrušení smlouvy.

26. Co se stane, když mi někdo v průběhu transakce zatelefonuje?

- Na telefonu/tabletu se zobrazí detail volajícího – máte možnost hovor odmítnout.
- Proto, aby nedošlo ke ztrátě transakce a spojení s mPOS terminálem, doporučujeme nepřijímat v době provádění transakce žádné hovory (příchozí hovor raději odmítněte).

27. Na jakou vzdálenost od telefonu/tabletu přes technologii Bluetooth je schopen mPOS terminál přijímat platby?

- Vzdálenost vždy záleží na kvalitě a síle signálu Bluetooth ve vašem zařízení, zpravidla ve volném prostoru můžete přijímat platby až 30 metrů od telefonu/tabletu.

- Ve vnitřních prostorech záleží na dalších faktorech, jako např. poschodí, ve kterém se nacházíte, tloušťka a složení zdí, standardně kolem 10 - 15 metrů.

28. Nefunguje mi terminál, když telefonuji.

- Terminál pro svou práci potřebuje internetové spojení. V průběhu telefonního hovoru operační systém vyřadí internet, a proto není možné dokončit operaci. Opakujte transakci po ukončení hovoru.

29. Je třeba nějak nastavit mobilní zařízení pro použití s platebním terminálem?

- Pro komunikaci s terminálem je potřeba mít zapnutý Bluetooth. Doporučujeme prodloužit interval šetřiče / zamykání displeje nejméně na dvě minuty.

30. 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 230,-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 obrátit se na technickou podporu mPOS Solutions s.r.o na čísle +420 220 770 230 - volba 1).

31. Lze přijímat přes mPOS terminál platby v jiných měnách?

- Terminál umí přijímat měnu v českých korunách (CZK) a eurech (EUR).

32. Máme vlastní mobilní aplikaci. Je možné spustit transakci přímo z ní, abych nemusel zadávat částku či variabilní symbol ručně?

- Ano, existuje aplikační rozhraní, pomocí kterého je možné propojit cizí aplikaci nebo webovou stránku s naším řešením. Pro další podrobnosti nás kontaktujte.

33. 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 230,-Kč bez DPH.

- Po ukončení spolupráce je nutné dle obchodních podmínek odeslat mPOS terminál na odstranění šifrovacích klíčů do mPOS Solutions s.r.o, po odstranění těchto klíčů bude terminál zákazníkovi navrácen zpět.
- Formulář k podání výpovědi naleznete na adrese www.MobilniTerminal.cz/kestazeni/informace-k-podani-vypovedi.

Email: podpora@mobilniterminal.cz

Technická podpora: +420 220 770 230