

Selfsupport Easy Payment Services

Selecteer het pinapparaat dat je gebruikt:



Ingenico Move/5000

Mobiel pinapparaat



Ingenico Desk/5000

Vast pinapparaat



Loyaltek 8210

Mobiel pinapparaat



Verifone V400m

Mobiel pinapparaat



Verifone Smart

Vast pinapparaat met twee kastjes



Verifone P400

Kassa-gekoppeld pinapparaat

Ingenico Move/5000

Er is een probleem met:

1. [Toestel is vastgelopen](#)
2. [Toestel geeft blauw scherm](#)
3. [Toestel geeft blauw scherm met de tekst "Irruption"](#)
4. [Toestel maakt geen verbinding](#)
5. [Toestel geeft Buiten Dienst](#)
6. [Foutcode -1](#)
7. [Foutcode 21](#)
8. [Foutcode 22](#)
9. [Overige problemen \(kaart geweigerd; betaling mislukt; etc.\)](#)

Ingenico Move/5000 – Toestel herstarten

Probleem: het pinapparaat is vastgelopen of geeft een blauw scherm

De meeste problemen kunnen worden opgelost door het toestel opnieuw op te starten: Schakel het toestel eerst uit door de gele knop en de punt-knop (.) tegelijk ingedrukt te houden. Zet het toestel vervolgens opnieuw aan door de groene knop (OK) ingedrukt te houden.

Terminal vastgelopen en herstart werkt niet? Verwijder en herplaats de batterij achter het klepje aan de achterkant van het toestel

Ingenico Move/5000
uitschakelen of opnieuw opstarten



Ingenico Move/5000 – Irruption

Probleem: toestel geeft aan blauwscherm met de tekst "Irruption"

Deze terminal is compleet gecrasht en kan niet meer gebruikt worden. Stuur ons een bericht en wij maken de volgende werkdag een nieuw pinapparaat gereed.

Ingenico Move/5000 – Verbinding

Probleem: het pinapparaat maakt geen verbinding of geeft foutcode -1 of 21

Links boven in de terminal staat een connectie symbool (wifi of gprs). Aan de hand hiervan achterhaal je via welk netwerk het pinapparaat connectie maakt.

In het geval van een wifi terminal: Het connectie symbool dient groen gekleurd te zijn (niet wit). Is het symbool niet groen, herstart dan de router en vervolgens ook de terminal. Is het symbool daarna nog steeds niet groen, volg dan onderstaande stappen uit:

1. Kies voor 'Zilveren knop'
2. Kies voor 'Control panel'
3. Het wachtwoord is '24377' (bij invoer: korte pauze tussen de 7 en 7, wordt anders een letter).
4. Kies voor 'terminal settings'
5. Kies voor 'communication means'.
6. Kies voor 'WI-FI'
7. Kies voor 'Advanced options'
8. Kies voor 'My networks'

Nu is de status van alle netwerken te zien. Wij adviseren om slechts 1 netwerk te gebruiken. omdat het toestel anders blijft schakelen tussen de netwerken die geïnstalleerd zijn. Verwijder de netwerken die je niet gebruikt!

Mocht je opnieuw een netwerk willen installeren, kies dan voor

1. Kies voor 'Zilveren knop'
2. Kies voor 'Control panel'
3. Het wachtwoord is '24377' (let op dat de laatste 7 geen letter wordt).
4. Kies voor 'terminal settings'
5. Kies voor 'communication means'.
6. Kies voor 'WI-FI'
7. Kies voor 'Scan networks'

Volg hier de stappen voor de installatie van de WIFI.

In het geval van een GPRS terminal:

Controleer of het GPRS netwerk is geselecteerd:

1. Kies voor 'Zilveren knop'
2. Kies voor 'Tech Menu'
3. Kies voor 'Instellingen Menu'
 - a. Het wachtwoord is: 2009
4. Kies voor 'Selecteer Netwerk'
5. Aanpassen? Kies voor OK (groene kop)
6. Kies voor 'GPRS'
7. Kies voor C-TAP met SSL

Het toestel gaat opnieuw verbinding met GRPS zoeken.

Ingenico Move/5000 – Overige problemen

Probleem: het pinapparaat geeft 'Buiten Dienst/Kaart geweigerd'/'Betaling mislukt'/'Code 22'.

Draai eerst de Z-Totalen uit via de F4 toets in het scherm, daarna kunnen vanaf het beginscherm de volgende handelingen worden uitgevoerd:

1. Kies voor 'Zilveren knop'
2. Kies voor 'CTAP menu'
3. Kies voor Service Menu
4. Voer wachtwoord in en druk op 'OK' (Wachtwoord is: 10511157)
5. Kies optie 3 'Delete C-TAP DB'

Toestel start automatisch opnieuw op (duurt 2 minuten)

Start daarna een transactie van €0,01 om te testen.

Ingenico Desk/5000

Bij problemen met de Ingenico Desk5000 moet de stroom van het pinapparaat gehaald worden en de router opnieuw opgestart worden. Hierna kan het toestel opnieuw gestart worden (door koppeling met stroom gebeurt dit automatisch).

Loyaltek 8210

Wat kan er aan de hand zijn?

1. [Wit scherm / vast gelopen](#)
2. [Temp error](#)
3. [Kaart geweigerd / Magneetstrip lezen](#)
4. [V PAY werkt niet](#)
5. [Apparaat blijft op 'wifi connecting', 'GRRS connecting' of 'SIM-error' hangen](#)

Wit scherm / vast gelopen

Situatie: Het toestel geeft een volledig wit scherm of is helemaal vast gelopen en kan daardoor niet gebruikt worden.

Oplossing: Haal de stroom van het pinapparaat af en draai het apparaat om. Maak het klepje los en trek de batterij er volledig uit (inclusief draadjes). Plaats de batterij en het klepje terug. Sluit de stroom weer aan en start het toestel op door de rode knop lang ingedrukt te houden.

Temp Error

Situatie: Het pinapparaat geeft de tekst 'Temp error' aan met rode tekens.

Oplossing: Het pinapparaat is compleet gecrasht en kan niet meer gebruikt worden. Stuur ons een bericht, zodat we de volgende werkdag direct een nieuw pinapparaat opsturen.

Kaart geweigerd / Magneetstrip lezen

Situatie: Het pinapparaat geeft ij transacties aan 'Kaart geweigerd' of 'Magneetstrip lezen'

Oplossing: Terminal herstarten. Mocht dit niet werken dan ligt het bij de kaartverwerkers. Bel ons tijdens kantooruren.

VPAY werkt niet

Situatie: contactloze betalingen van VPAY werken niet.

Oplossing: Contactloos werken VPAY en Visa niet op dit type pinapparaat. Adviseer jouw klanten dit soort betalingen te doen door de kaart in te steken in het apparaat.

Apparaat blijft op 'wifi connecting', 'gprs connecting' of 'SIM-error' staan

- **In geval van GPRS**: Zet de pinautomaat uit. Start de pinautomaat opnieuw op. Wanneer het logo (rood/blauw) verdwijnt en APP manager in beeld komt te staan, klik dan zo vaak mogelijk op de gele ALPHA toets. Je komt nu in een Admin Menu. Het wachtwoord is 999. Kies voor optie 1: Delete Configure File. De terminal start opnieuw op en maakt opnieuw connectie met de mobiele providers.
- **In geval van WIFI**: Zet de pinautomaat uit. Zet de router uit. Start eerst de router opnieuw op en daarna het pinapparaat. Werkt dit niet, kies dan voor de uitleg die genoteerd staan bij 'In het geval van GPRS'. Na deze stappen dien je [opnieuw jouw wifi te installeren](#).

WiFi netwerk instellen (Loyaltek 8210)



**QUICK
OPERATING
INSTRUCTIONS**

WACHTWOORD: de laatste 4 cijfers van het serienummer (achterop de terminal)



WIFI INSTELLEN



Terminal opstarten

Zodra u "STARTING" ziet, meermaals op **ALPHA** drukken.

Er wordt naar een wachtwoord gevraagd: **999** **ENTER**

3_{DEF} "NETWORK PARAMS"

1_{OZ} "WIFI"

2_{ABC} "WIFI SETUP" ... u ziet Wi-Fi init.

1_{OZ} "SCAN AP" ... de terminal zoekt nu alle access points.

Kies de juiste access point uit de lijst.



Indien er staat: "USED STORED DATA" of "CONFIGURE NEW", selecteer "CONFIGURE NEW"

Geef uw Wi-Fi wachtwoord in (Er kan geschakeld worden tussen hoofdletters, kleinletters, cijfers en tekens met de **ALPHA** toets. Druk dan op **ENTER**)

De terminal gaat nu verbinding maken met uw Wi-Fi.

CANCEL U bent klaar!

[INSTRUCTIEVIDEO](#)

Verifone V400m

Er is een probleem met:

1. [Toestel loopt vast](#)
 2. [Toestel geeft 'Buiten Dienst'](#)
 3. [Toestel heeft geen verbinding](#)
 4. [Foutcode 06-110](#)
-

Verifone V400m – Toestel herstarten

Probleem: toestel loopt vast of reageert nergens meer op.

Houd de rode STOP-knop ingedrukt totdat je in het volgende scherm terecht komt. Druk vervolgens op *Opnieuw opstarten*.

Terminal vastgelopen en herstart werkt niet? Verwijder en herplaats de batterij achter het klepje aan de achterkant van het toestel. Start het toestel vervolgens op met de groene OK-knop.

Verifone V400m – Buiten Dienst

Probleem: toestel geeft aan *Buiten dienst*

Voer eerst een *Contact TMS* uit:

1. Druk op Menu
2. Kies voor *Manager Menu*
 - a. Manager wachtwoord: 99999
3. Kies voor *Functies*
4. Kies voor *Terminal*
5. Kies voor *Contact TMS*

Voer vervolgens een *Contact Acquirer* uit:

1. Druk op Menu
2. Kies voor *Manager Menu*
 - a. Manager wachtwoord: 99999
3. Kies voor *Functies*
4. Kies voor *C-TAP*
5. Kies voor *Contact Acquirer*
6. Selecteer elke acquirer in de lijst om de beurt. Meestal zijn dit er 1 of twee.
7. Druk op de STOP-knop totdat je terug in het startscherm bent. Doe vervolgens een testbetaling van 1 eurocent.

Verifone V400m – Verbinding

Probleem: het pinapparaat maakt geen verbinding of geeft foutcode 06-110

Links boven in de terminal staat een connectie symbool (wifi of gprs).

Het connectie symbool dient groen gekleurd te zijn (niet wit). Is het symbool niet groen, herstart dan de router en vervolgens ook de terminal. Is het symbool daarna nog steeds niet groen (of is er nog steeds geen verbinding), volg dan onderstaande stappen uit:

1. Druk op Menu
 2. Kies voor *Manager Menu*
 - a. Manager wachtwoord: 99999
 3. Kies voor *Configureren*
 4. Kies voor *Terminal*
 5. Kies voor *Communicatie*
 6. Kies voor *WiFi*
 7. Kies voor *Bekende netwerken*
 8. Verwijder alle netwerken uit deze lijst door erop te drukken en te kiezen voor 'verwijderen'
 9. Druk op het driehoekje links-bovenin het scherm om een stap terug te gaan
 10. Kies voor *Zoek netwerken*
 11. Selecteer het gewenste netwerk
 12. Kies op OK om te verbinden
 13. Voer het wachtwoord in (let op: hoofdlettergevoelig)
 14. Controleer of het WiFi-logo linksboven groen is
-

Verifone Smart

Er is een probleem met:

1. [Toestel loopt vast](#)
 2. [Toestel geeft 'Buiten Dienst'](#)
 3. [Toestel heeft geen verbinding](#)
 4. [Foutcode 06-110](#)
-

Verifone Smart – Toestel herstarten

Probleem: toestel loopt vast.

Houd de rode knop op het winkeliers-gedeelte ingedrukt en druk vervolgens op *Reboot*.

Terminal vastgelopen en herstart werkt niet? Haal de stroom van het pinapparaat en sluit opnieuw aan. Hierna kan het toestel opnieuw gestart worden door de rode knop op het winkeliers-gedeelte ingedrukt te houden.

Verifone Smart – Buiten Dienst

Probleem: toestel geeft aan *Buiten dienst*

Voer eerst een *Contact TMS* uit:

1. Ga naar de Service App
2. Druk op Menu
3. Kies voor *Manager Menu*
 - a. Manager wachtwoord: 99999
4. Kies voor *Functies*
5. Kies voor *Terminal*
6. Kies voor *Contact TMS*

Voer vervolgens een *Contact Acquirer* uit:

1. Druk op Menu
2. Kies voor *Manager Menu*
 - a. Manager wachtwoord: 99999
3. Kies voor *Functies*
4. Kies voor *C-TAP*
5. Kies voor *Contact Acquirer*
6. Selecteer elke acquirer in de lijst om de beurt. Meestal zijn dit er 1 of twee.
7. Druk op OK en ga terug naar de PayStart app om een testbetaling van €0,01 te doen.

Verifone Smart – Verbinding

Probleem: het pinapparaat maakt geen verbinding of geeft foutcode 06-110

Bij verbindingproblemen met de Verifone Smart moet de stroom van het pinapparaat gehaald worden en de router opnieuw opstart worden. Hierna kan het toestel opnieuw gestart worden door de rode knop op het winkeliers-gedeelte ingedrukt te houden

Verifone P400

Bij problemen met de Verifone P400 dien je de kabels los te maken en opnieuw aan te sluiten. Herstart wanneer het toestel van de stroom is ook de router.