

XENGO

nová definice mobility

ČASTÉ DOTAZY



Obsah

Instalace	3
1. Které smartphony/tablety jsou podporovány terminálem XENGO?	3
2. Stažení aplikace XENGO nefunguje.....	3
3. Jak nainstalovat novou verzi aplikace na smartphone/tablet?	3
4. Nemám Bluetooth připojení k terminálu XENGO	3
5. Používání více smartphonů/tabletů s jedním terminálem XENGO?.....	4
6. Můj terminál stále ukazuje „Připraveno“, ale nereaguje.....	4
7. Žádost o placenou instalaci technikem.....	4
Transakce	5
1. Jak se dostanu k poslední zrušené transakci?	5
2. Mohu opakovaně odeslat zákazníkovi účtenku ke zrušené transakci?	5
3. Když zadám transakci, zobrazí se chybová zpráva „Neplatné číslo záznamu“	5
4. Při zpracovávání transakce jsem přijal/a telefonní hovor a poté se zobrazila zpráva o vypršení transakce. Byla transakce dokončena?	5
5. Chci zrušit prodej, ale nemohu to udělat, protože daná transakce není zahrnuta v seznamu posledních transakcí.....	5
Administrace	6
1. Zrušení mé smlouvy.....	6
2. Administrace pro obchodníky	6
Ostatní	7
1. Aplikace XENGO se neočekávaně vypnula, ale zákazník zadal svůj PIN kód.....	7
2. Aplikace XENGO se neočekávaně vypnula před tím, než zákazník zadal svůj PIN kód.....	7
3. Na displeji terminálu XENGO se zobrazuje zpráva „Thyron Safeshield“	7
4. Na displeji terminálu XENGO se zobrazuje zpráva „EOSM Ate2011 OS V6.11 = Security Alert Penetration detected devit. Deactivated“	7
5. Ztratil/a jsem svůj smartphone/tablet a terminál XENGO. Hrozí nějaké riziko?.....	7
6. Ztratil/a jsem svůj smartphone/tablet. Hrozí nějaké riziko?.....	7
7. Ztratil/a jsem terminál XENGO. Hrozí nějaké riziko?.....	8
8. Výměna terminálu	8
9. Mám nový terminál jako náhradu za svůj původní terminál XENGO a nový terminál nefunguje.....	8
10. Terminál XENGO se nezapne.....	8

Instalace

1. Které smartphony/tablety jsou podporovány terminálem XENGO?

Smartphone/tablet musí splňovat následující minimální požadavky:

Zařízení se systémem iOS (Apple)
iPhone / iPad / iPod Touch (s operačním systémem iOS 6.0 a vyšší) s Bluetooth
Funkční připojení k internetu (prostřednictvím datového připojení či Wi-Fi)
Přístup do obchodu App Store

Zařízení se systémem Android:
Smartphone/tablet (s operačním systémem Android verze 2.2 a vyšší) s Bluetooth
Funkční připojení k internetu (prostřednictvím datového připojení či Wi-Fi)
Přístup do obchodu Google Play

2. Stažení aplikace XENGO nefunguje

Zkontrolujte následující:

- Je váš smartphone/tablet připojen k internetu (prostřednictvím datového připojení nebo Wi-Fi)? Připojení můžete otestovat otevřením libovolné webové stránky (např. www.kbsmartpay.cz).
- Máte správný přístup do obchodu Google Play nebo App Store? Přístup můžete otestovat stažením jiné aplikace.
- Dodrželi jste postup instalace aplikace XENGO, vč. parametrizace? Pokud je to nutné, zkuste aplikaci nainstalovat znovu.

3. Jak nainstalovat novou verzi aplikace XENGO na smartphone/tablet?

Při vydání nové verze aplikace obdržíte upozornění od Androidu nebo od Apple. Doporučujeme udržovat aplikaci aktualizovanou. Nejnovější verze vždy funguje nejlépe.

4. Nemám Bluetooth připojení k terminálu XENGO

Vytvořte nové Bluetooth připojení mezi smartphonem/tabletem a terminálem XENGO.

- Restartujte smartphone/tablet.
- Na svém smartphonu/tabletu vyhledejte seznam zařízení připojených přes Bluetooth. Odstraňte ze seznamu XENGO.

-
- Restartujte XENGO.
 - Znovu proveďte připojení mezi smartphonem/tabletem a terminálem XENGO.

5. Používání více smartphonů/tabletů s jedním terminálem XENGO?

S terminálem XENGO je velice snadné používat několik smartphonů/tabletů.

Je však třeba se ujistit, že je smartphone/tablet správně připojen k terminálu XENGO prostřednictvím Bluetooth.

Abyste toho docílili, při změně smartphonu/tabletu je nutné odebrat stávající připojení Bluetooth a vytvořit nové připojení s požadovaným zařízením.

6. Můj terminál stále ukazuje „Připraveno“, ale nereaguje

Při konfiguraci aplikace XENGO (viz návod Plug & Play) musíte nastavit povinné údaje:

- Název: (název vašeho podniku, povinné)
„Název“ může obsahovat maximálně 15 znaků!
- Místo: (místo vašeho podniku, povinné)
„Místo“ může obsahovat maximálně 15 znaků!
- E-mail: (povinné)

7. Žádost o placenou instalaci technikem

Kontaktujte nás na telefonním čísle 228 883 241 nebo vyplňte tento [formulář](#). Budeme Vás kontaktovat.

Transakce

1. Jak se dostanu k poslední zrušené transakci?

V aplikaci XENGO stiskněte ikonu „Historie“, kterou najdete na spodní liště úvodní obrazovky. Zobrazí se položka „Historie transakcí“. Stisknutím položky se zobrazí přehled transakcí (Denní transakce, Poslední transakce, Poslední zrušené transakce). Stiskněte možnost „Poslední zrušené transakce“. Zobrazí se posledních pět zrušených transakcí v terminálu XENGO.

2. Mohu opakovaně odeslat zákazníkovi účtenku ke zrušené transakci?

ANO, pokud je transakce v přehledu posledních pěti zrušených transakcí.

V aplikaci XENGO stiskněte ikonu „Historie“, kterou najdete na spodní liště úvodní obrazovky. Zobrazí se položka „Historie transakcí“. Stisknutím položky se zobrazí přehled transakcí (Denní transakce, Poslední transakce, Poslední zrušené transakce). Stiskněte možnost „Poslední zrušené transakce“. Zobrazí se posledních pět zrušených transakcí v terminálu XENGO. U těchto transakcí je stále možné vystavit účtenku.

Stiskněte požadovanou transakci a poté zadejte e-mailovou adresu nebo číslo mobilního telefonu.

3. Když zadám transakci, zobrazí se chybová zpráva „Neplatné číslo záznamu“

U každé transakce se ověřuje, zda sekvenčně navazuje na předchozí transakci. „Neplatné číslo záznamu“ znamená, že došlo k problému v posloupnosti.

V aplikaci XENGO stiskněte ikonu „Nastavení“, kterou najdete na spodní liště úvodní obrazovky. Poté stiskněte položku „Uživatelské nastavení a nastavení terminálu“. Vyhledejte položku „Resetovat počítadla“ a stiskněte ji. Vraťte se na úvodní obrazovku a zadejte transakci znovu.

4. Při zpracovávání transakce jsem přijal/a telefonní hovor a poté se zobrazila zpráva o vypršení transakce. Byla transakce dokončena?

Když vyprší platnost transakce, nedošlo k jejímu dokončení. Zadejte transakci znovu.

Transakce je úspěšně dokončena pouze v případě, kdy můžete odeslat její kopii nebo elektronickou účtenku. To neplatí u vypršení platnosti.

5. Chci zrušit prodej, ale nemohu to udělat, protože daná transakce není zahrnuta v seznamu posledních transakcí.

Zkontrolujte, zda zákazník předložil stejnou platební kartu, jako u zrealizovaného prodeje. V případě pochybností porovnejte čísla karet na elektronické účtence.

Zrušení transakce je možné pouze v ten samý kalendářní den. Jakmile aplikace XENGO odeslala report s transakcemi předchozího dne, není již možné transakci zrušit.

Administrace

1. Zrušení mé smlouvy

1. Vyplňte tento formulář ([elektronicky](#)).
2. Potvrďte tlačítkem odeslat.

2. Administrace pro obchodníky

Pomocí aplikace MEX si můžete prohlížet podrobný přehled svých zpracovaných transakcí (včetně podrobností o jejich nákladech). Máte rovněž možnost informace v tomto přehledu třídit a filtrovat. Zde se můžete do [aplikace MEX přihlásit](#).

Ostatní

1. Aplikace XENGO přestala pracovat, ale zákazník zadal svůj PIN kód.

Restartujte aplikaci XENGO na Vašem smartphonu/tabletu. Přejděte na „Poslední transakce“. Pokud zde danou transakci nenajdete, znamená to, že nebyla dokončena. V tom případě ji zrealizujte znovu.

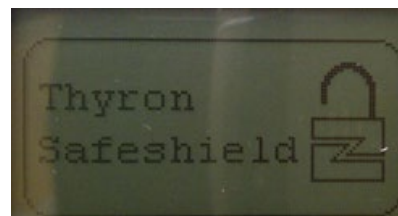
2. Aplikace XENGO přestala pracovat před tím, než zákazník zadal svůj PIN kód.

V tomto případě můžete transakci zrušit stisknutím červeného tlačítka na terminálu XENGO. Restartujte aplikaci XENGO na Vašem smartphonu/tabletu a zadejte transakci znovu.

3. Na displeji terminálu XENGO se zobrazuje zpráva „Thyron Safeshield“.

Pokud se zobrazí tato zpráva, na terminálu XENGO došlo k nenapravitelnému poškození. Z bezpečnostních důvodů byly veškeré informace v terminálu XENGO smazány.

V tomto případě nás kontaktujte na telefonním čísle 228 883 241 nebo vyplňte tento [formulář](#). Budeme Vás kontaktovat.



4. Na displeji terminálu XENGO se zobrazuje zpráva „EOSM Ate2011 OS V6.11=Security Alert Penetration detected devit. Deactivated“.

EOSM Ate2011 OS V6.11 = Security Alert
Penetration detected devit. Deaktivováno

Pokud se zobrazí tato zpráva, na terminálu XENGO došlo k nenapravitelnému poškození. Z bezpečnostních důvodů byly veškeré informace v terminálu XENGO smazány.

V tomto případě nás kontaktujte na telefonním čísle 228 883 241 nebo vyplňte tento [formulář](#). Budeme Vás kontaktovat.

5. Ztratil/a jsem svůj smartphone/tablet a terminál XENGO. Hrozí nějaké riziko?

Ze ztráty Vašeho smartphonu/tabletu a terminálu XENGO pro Vás nevyplývá žádné riziko. Není možné, aby došlo ke zneužití či k podvodu. Terminál XENGO umožňuje pouze přidání peněz na účet. Výběr peněz není možný.

Jediným a velice nepravděpodobným rizikem je možnost zrušení transakce. K tomuto účelu však osoba, která našla váš smartphone/tablet nebo terminál XENGO, potřebuje platební kartu zákazníka.

6. Ztratil/a jsem svůj smartphone/tablet. Hrozí nějaké riziko?

Ze ztráty Vašeho smartphonu/tabletu pro Vás nevyplývá žádné riziko, protože aplikace XENGO funguje pouze v kombinaci s Vaším terminálem XENGO.

Pokud si koupíte nový smartphone/tablet, měli byste znovu projít postupem instalace, abyste propojili svůj nový smartphone/tablet s terminálem XENGO.

7. Ztratil/a jsem terminál XENGO. Hrozí nějaké riziko?

Ze ztráty Vašeho terminálu XENGO pro Vás nevyplývá žádné riziko, protože terminál XENGO funguje pouze v kombinaci s Vaším smartphonem/tabletem.

Můžete nás kontaktovat pro zakoupení nového terminálu XENGO. Po obdržení byste měli zadat sériové číslo svého nového terminálu XENGO do aplikace ve Vašem smartphonu/tabletu (v sekci „Nastavení“).

8. Výměna terminálu

V tomto případě nás kontaktujte na telefonním čísle 228 883 241 nebo vyplňte tento [formulář](#). Budeme Vás kontaktovat.

9. Mám nový terminál jako náhradu za svůj původní terminál XENGO a nový terminál nefunguje

Pokud byl Váš terminál XENGO vyměněn, musí být před zahájením zpracování transakcí na Vašem novém zařízení resetována počítadla na 0 (nula).

V aplikaci XENGO stiskněte ikonu „Nastavení“, kterou najdete na spodní liště úvodní obrazovky. Poté stiskněte položku „Uživatelské nastavení a nastavení terminálu“. Vyhledejte položku „Resetovat počítadla“ a stiskněte ji.

Poté přejděte na úvodní obrazovku a začněte provádět transakce.

10. Terminál XENGO se nezapne

Terminál XENGO se při stisknutí tlačítka pro zapnutí nezapne.

- Ujistěte se, že je terminál XENGO nabitý pomocí dodané nabíječky / síťového adaptéru USB.