

Často kladené otázky - VÚB POS terminál.

Otázka: Pre koho je mobilná platobná aplikácia VÚB POS Terminál vhodná? (ďalej ako „ platobná aplikácia“)

Odpoveď: Táto platobná aplikácia je určená pre živnostníkov, malé firmy a obchodníkov, ktorí chcú prijímať platby kartou cez mobilný telefón. Je ideálna aj pre tých, ktorí potrebujú mobilný terminál na cestách v rámci Slovenska – napríklad na trhoch, pri dochádzaní za klientmi alebo ako doplnok k existujúcemu platobnému terminálu.

Otázka: Je mobilná platobná aplikácia bezpečná na prijímanie platieb?

Odpoveď: Áno, ide o bezpečnú aplikáciu certifikovanú kartovými asociáciami. Ochranu zvyšuje číselný PIN kód a premenlivá PIN klávesnica.

Otázka: Je možné použiť aplikáciu na iPhone?

Odpoveď: Nie, aplikácia VÚB POS Terminál je dostupná len pre Android zariadenia s operačným systémom Android 10 a vyšším.

Otázka: Aké sú náklady na aplikáciu VÚB POS Terminál?

Odpoveď: Aplikácia je na stiahnutie zadarmo, aktualizácie sú bez poplatku. Platíte iba mesačný poplatok za službu a províziu z transakcií podľa zmluvy o akceptácii platobných kariet. Ak ste doteraz neprijímali bezhotovostné platby, môžete získať zľavu na mesačný poplatok — v rámci aktuálnej kampane Slovenská platí kartou (SPK) je dokonca možné službu využívať bez mesačných poplatkov po dobu uvedenú vo verejnom prísľube: <https://www.vub.sk/ludia/informacny-servis/verejne-prisľuby.html>

Otázka: Aké platobné karty aplikácia akceptuje?

Odpoveď: Aplikácia podporuje platby kartami VISA, Mastercard, Maestro a tokenizované platby cez Google Pay a Apple Pay.

Otázka: Ako postupovať pri probléme s registráciou alebo nefunkčnosťou aplikácie a ako odoslať logy z aplikácie?

Odpoveď: Ak máte problém s registráciou: otvorte aplikáciu VÚB POS Terminál, kliknite na Staňte sa používateľom a následne na obrazovke Registrácia päťkrát rýchlo po sebe ťuknite na slovo „Registrácia“.

Ak ste v aplikácii prihlásení a ide o problém s funkčnosťou: v nastaveniach aplikácie VÚB POS Terminál použite možnosť Zaslania logov, aby sa chyba mohla analyzovať.

Aplikácia následne automaticky vygeneruje technické logy a odošle ich. Po správnom odoslaní logov sa zobrazí hláška logy úspešne odoslané, alebo sa zobrazí informácia, že odoslanie logov nebolo úspešné. Túto informáciu následne uveďte vo webovom formulári pri nahlasovaní problému na stránke www.posmansuite.com/sk/support/vub-softpos..

Otázka: Registrácia sa nepodarila alebo aplikácia hlási chybu pri registrácii. Čo mám robiť?

Odpoveď: Ak sa registrácia aplikácie nepodarí, najskôr skontrolujte základné nastavenia telefónu. Overte, či je v zariadení zapnuté NFC, ktoré je počas registrácie potrebné. NFC zapnete v nastaveniach telefónu. Skontrolujte, či nemáte zapnutý vývojársky (developer mode) režim, ktorý blokuje proces registrácie. Vývojársky režim skontrolujete v časti nastavenie telefónu v spodnej časti; ak vidíte možnosť Vývojárske možnosti tento mód je aktívny, vypnite ho po kliknutí na tlačidlo vypnutia v sekcii Vývojárske možnosti.

Ak sú tieto nastavenia v poriadku, aplikáciu zatvorte, znovu otvorte a skúste registráciu zopakovať pri stabilnom internetovom pripojení. V prípade, že sa registráciu nepodarí dokončiť ani po opakovaní, odošlite technické logy z aplikácie VÚB POS Terminál. Otvorte aplikáciu VÚB POS Terminál, kliknite na Staňte sa používateľom a následne

na obrazovke Registrácia pätkrát rýchlo po sebe túknite na slovo „Registrácia“.

Ak ste v aplikácii prihlásený a ide o problém s funkčnosťou: v nastaveniach aplikácie VÚB POS Terminál použite možnosť Zaslania logov, aby sa chyba mohla analyzovať.

Aplikácia následne automaticky vygeneruje technické logy a odošle ich. Po správnom odoslaní logov sa zobrazí hláška logy úspešne odoslané, alebo sa zobrazí informácia, že odoslanie logov nebolo úspešné. Túto informáciu následne uveďte vo webovom formulári pri nahlasovaní problému na stránke www.posmansuite.com/sk/support/vub-softpos..

Otázka: Chybová hláška Aktivačný kód je neplatný. Čo mám robiť?

Odpoveď: Aktivačný kód môže byť neplatný v prípade, že už bol v minulosti použitý alebo nebol zadaný správne. Skontrolujte, či ste aktivačný kód prepísali bez chýb. Ak kód nefunguje ani po opätovnom zadaní, požiadajte o vygenerovanie nového aktivačného kódu prostredníctvom webového formulára na stránke www.posmansuite.com/sk/support/vub-softpos.

Otázka: Neobdržal som aktivačný kód (SMS). Čo mám robiť?

Odpoveď: Ak vám SMS s aktivačným kódom nepríde, skontrolujte, či máte dostatočný mobilný signál a aktívne pripojenie. Zároveň overte, či je telefónne číslo zadané správne. Ak aktivačný kód stále neobdržíte, požiadajte o jeho opätovné vygenerovanie prostredníctvom webového formulára na stránke www.posmansuite.com/sk/support/vub-softpos.

Otázka: Ako postupovať, ak sa karta nedá načítať cez NFC?

Odpoveď: NFC čítačka je na mobiloch umiestnená rôzne. Skúste kartu priložiť na rôzne miesta zadnej časti zariadenia alebo zložiť ochranný obal mobilného telefónu, na ktorom je aplikácia nainštalovaná.

Otázka: Je elektronická potvrdenka z mobilnej aplikácie platobného terminálu daňovým dokladom?

Odpoveď: Nie, ide len o potvrdenie o platbe. Daňový doklad vystavuje obchodník samostatne.

Otázka: Ako odoslať elektronickú potvrdenku z mobilnej aplikácie platobného terminálu?

Odpoveď: Potvrdenka sa posiela prostredníctvom emailu, sms alebo inej komunikačnej aplikácie v telefóne podľa výberu zákazníka. Potvrdenku si následne môžete uložiť alebo vytlačiť na svojej tlačiarne.

Otázka: Čo robiť pri strate mobilu alebo SIM karty s nainštalovanou aplikáciou mobilného platobného terminálu?

Odpoveď: Ihneď kontaktujte svojho obchodného poradcu, aby bol prístup k aplikácii z bezpečnostných dôvodov zablokovaný a zabránilo sa zneužitiu. Po zabezpečení nového mobilného zariadenia a/alebo nového telefónneho čísla požiadajte prostredníctvom svojho obchodného poradcu o opätovnú aktiváciu aplikácie VÚB POS Terminál na novom zariadení.

Po spracovaní žiadosti dostanete e-mail o aktivácii a bude vám zaslaný SMS aktivačný kód.

Následne si môžete aplikáciu nainštalovať a aktivovať na novom zariadení.

Otázka: Čo robiť pri zmene mobilu, opätovnej inštalácii aplikácie na tom istom zariadení (napr. z dôvodu technického problému), alebo pri obnove stratenej SIM karty (číslo ostáva rovnaké)?

Odpoveď: Požiadajte o povolenie aktivácie prostredníctvom formulára na stránke www.posmansuite.com/sk/support/vub-softpos.

Po schválení si aplikáciu nainštalujte a pri aktivácii vám bude zaslaný SMS aktivačný kód.

Ak ostáva rovnaká SIM karta, ostáva rovnaké číslo užívateľa a Terminál ID.

Otázka: Čo ak mením telefónne číslo pri používaní aplikácie VÚB POS Terminál?

Odpoveď: Zmena telefónneho čísla vyžaduje zriadenie nového terminálu. Kontaktujte podporu na VÚB POS terminál - www.posmansuite.com/sk/support/vub-softpos.

Otázka: Aké znaky zadávam pri prihlásení do aplikácie?

Odpoveď: Na prihlasovanie používate PIN kód.

Otázka: Ako zmeniť prístupový PIN kód v mobilnej platobnej aplikácii?

Odpoveď: V hlavnej ponuke aplikácie prejdite do sekcie „Nastavenia“, vyberte možnosť „Zmeniť PIN“, zadajte aktuálny kód a nastavte nový PIN.

Otázka: Čo robiť, keď zabudnem PIN kód do aplikácie?

Odpoveď: Na úvodnej obrazovke aplikácie kliknite na „Zabudli ste PIN?“, vyberte možnosť „Poslať aktivačný kód“ a po obdržaní SMS kódu si môžete nastaviť nový PIN.

Otázka: Ako zrušiť platobnú aplikáciu alebo deaktivovať terminál?

Odpoveď: Kontaktujte svojho predajcu alebo napíšte na vubpostterminal@vub.sk. Odinštalovanie aplikácie nestačí - službu treba oficiálne zrušiť.

Otázka: Je možné exportovať transakcie z aplikácie?

Odpoveď: Áno, export transakcií je dostupný vo formátoch XLSX, CSV a PDF. Dostupné sú údaje za posledných 180 dní.

Otázka: Aplikácia nefunguje správne, transakcie sú zamietané.

Odpoveď: Skontrolujte, či máte aktuálnu verziu aplikácie v Google Play. Ak nie, aplikáciu aktualizujte.

Otázka: Podporuje aplikácia sprepitné?

Odpoveď: Nie, aplikácia možnosť zadania sprepitného neponúka.

Otázka: Čo robiť, ak aplikácia nereaguje?

Odpoveď: Ak aplikácia nereaguje, skúste ju zatvoriť a znova otvoriť. Ak to nepomôže, vynúťte ju ukončiť v nastaveniach cez Nastavenia > Aplikácie > VÚB POS Terminál > Vynútiť zastavenie, alebo dlhším podržaním ikony aplikácie na ploche vyberte Informácie o aplikácii > Vynútiť zastavenie. Následne aplikáciu znova spustite.

Otázka: Môžem zadať variabilný symbol pri platbe cez mobilnú aplikáciu?

Odpoveď: Áno, aplikácia umožňuje zadanie variabilného symbolu pri transakcii. Voľbu si môžete aktivovať a deaktivovať priamo v aplikácii v časti „Nastavenia“.

Otázka: Podporuje aplikácia viac jazykov?

Odpoveď: Áno, jazyk aplikácie môžete zmeniť v sekcii „Účet“ > „Zmeniť jazyk“ podľa ponuky dostupných jazykov.

Otázka: Ako spraviť storno transakcie cez mobilný POS terminál?

Odpoveď: V hlavnom menu aplikácie zvolte „Storno“, priložte pôvodnú kartu k zariadeniu a potvrdte zrušenie transakcie. Stornovať sa dajú transakcie len v rámci daného dňa, kedy bola pôvodná transakcia realizovaná.

Otázka: Kde nájdem prehľad transakcií a potvrdenky o platbe?

Odpoveď: História transakcií je dostupná v sekcii „Transakcie“ v aplikácii. Potvrdenky sa posielajú e-mailom, sms alebo inej komunikačnej aplikácie v telefóne podľa výberu zákazníka pri platbe.

Otázka: Ako upraviť údaje na potvrdenke z mobilného POS terminálu?

Odpoveď: V prípade potreby zmeny údajov ako názov firmy alebo adresa kontaktujte VÚB banku prostredníctvom e-mailu na vubpostterminal@vub.sk.

Otázka: Kedy prídu peniaze z kartových transakcií na účet?

Odpoveď: Pripísanie platieb na účet vo VÚB banke prebieha nasledujúci pracovný deň (D+1) a výpisy sú zasielané podľa nastavení v zmluve.

Otázka: Dá sa mobilná platobná aplikácia používať aj bez internetu?

Odpoveď: Nie. Pre vykonanie kartovej platby cez mobilný terminál je potrebné aktívne pripojenie na internet prostredníctvom Wi-Fi alebo mobilných dát.

Otázka: Ako postupovať pri reklamácií kartovej transakcie?

Odpoveď: Reklamáciu môžete podať priamo prostredníctvom reklamačného formulára: <https://www.vub.sk/firmy-a-podnikatelia/platby/reklamacny-formular.html>

Otázka: Môžem aplikáciu používať aj mimo Slovenska?

Odpoveď: Aplikácia je určená výhradne na použitie na Slovensku. Jej používanie v zahraničí je zakázané.

Dôležité kontakty:

Obchodné a zmluvné podmienky: vubpostterminal@vub.sk

Doručovanie výpisov transakcií: messages_BOPK@vub.sk

Zúčtovanie transakcií: pos_reklamacie@vub.sk

Finančné reklamácie: <https://www.vub.sk/firmy-a-podnikatelia/platby/reklamacny-formular.html>

Technická podpora: www.posmansuite.com/sk/support/vub-softpos

Overenie transakcie: 0850 123 000