

.....

# **XENTA** innovation cubed



# GEBRUIKERSHANDLEIDING XENTA®

Gefeliciteerd met uw nieuwe **XENTA®** betaalautomaat.

U ontvangt uw **XENTA®** betaalautomaat volledig gebruiksklaar. Het enige dat u hoeft te doen, is de automaat aan te sluiten. Deze verkorte handleiding legt stap voor stap uit hoe u dit doet en voorziet in de noodzakelijke basishandelingen.


Mocht u meer informatie nodig hebben, dan kunt u contact opnemen met onze Technische Helpdesk (**0900-2265797**) of onze website (**www.pinnen.nl**) raadplegen.

## INHOUDSOPGAVE

1. Inhoud doos .....	3
2. Plaatsing van de betaalautomaat.....	4
3. Bekabeling aansluiten .....	5
4. Onderhoud .....	6
5. Betaalmethoden.....	7
6. Transactie afhandelen.....	8
7. Transactiebon .....	9
8. Totalen en transacties opvragen.....	11
9. SHIFT totalen .....	13
10. Gebruik wachtwoorden .....	14
11. Printerpapier vervangen.....	15
12. Waar kunt u terecht voor meer informatie?..	16

## Algemene raadgeving handleiding

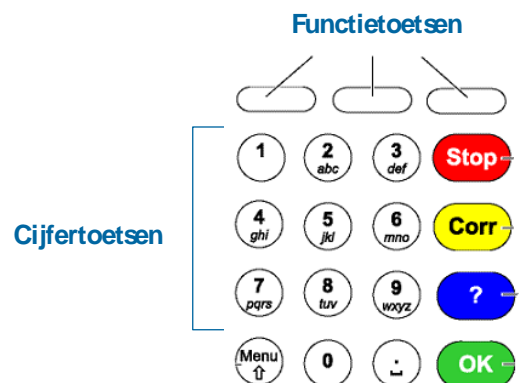
In de handleiding vindt u enkele instructies voor het opvragen van financiële overzichten en voor het wijzigen van enkele instellingen. Om dit te bewerkstelligen dient u gebruik te maken van het beheerdersmenu van de betaalautomaat. Deze handelingen verricht u op de handelaarsmodule. Hieronder enkele raadgevingen bij gebruik van het menu.

- **MENU:** via de  toets (linksonder op het toetsenbord) krijgt u toegang tot het menu van de betaalautomaat.
- **WACHTWOORD:** Voor enkele overzichten en het wijzigen van instellingen is een wachtwoord benodigd. Deze vindt u terug in hoofdstuk 10.
- **NAVIGATIE:** Om in het menu een optie te selecteren kunt u direct de cijfertoets van de betreffende menuoptie kiezen of met de functietoetsen omlaag of omhoog navigeren totdat de juiste menuoptie is gevonden (druk daarna op <OK> om uw keuze te bevestigen).

- **VOORBEELD:**



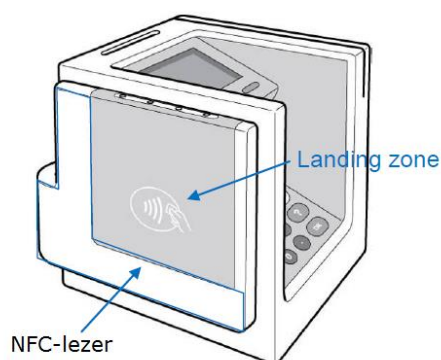
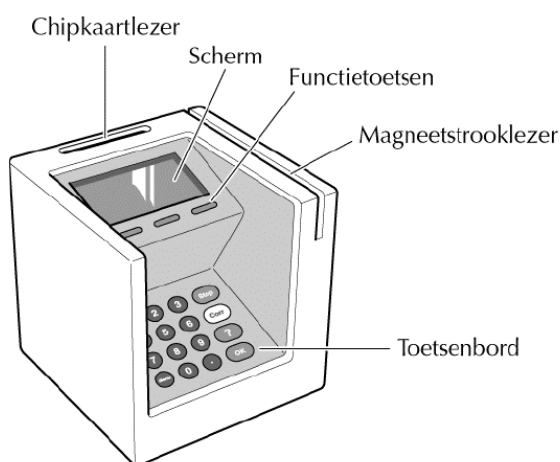
1. Druk op <MENU> toets
2. Druk op de cijfertoets "4"
3. Druk op de cijfertoets "1"



# 1. INHOUD DOOS

Standaard bevat de doos de volgende onderdelen en documenten. Dit is exclusief extra bestelde accessoires.

- 1x XENTA® klantenmodule (**figuur A**)
- 1x XENTA® handelaarsmodule (**figuur B**)
- 1x Voedingsadapter en netsnoer (**figuur C**)
- 1x Communicatiekabel (Ethernet/UTP-Cat5) 5 meter (**figuur D**)
- 1x Merchant Unit (MU) kabel
- 1x Gebruikershandleiding

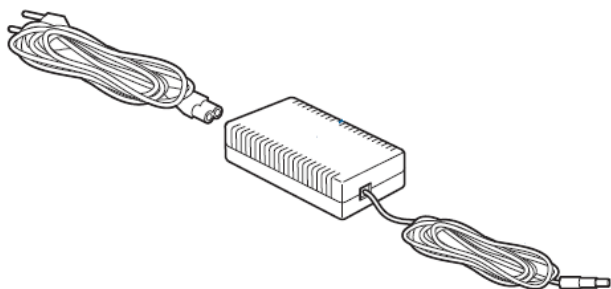


**Figuur A: XENTA® KLANTENMODULE**

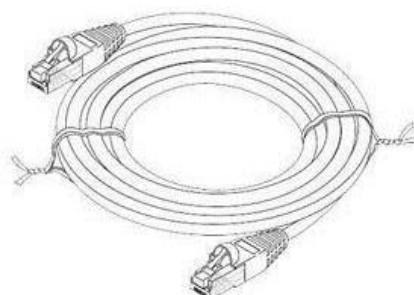
**XENTA® KLANTENMODULE MET NFC LEZER**



**Figuur B: XENTA® HANDELAARSMODULE**



**Figuur C: ADAPTER en NETSNOER (weergave kan afwijken)**



**Figuur D: COMMUNICATIEKABEL (ethernet)**

## 2. PLAATSIING VAN DE BETAALAUTOMAAT

---

### Locatie factoren

Kies voor de betaalautomaat een plaats die handig is voor uzelf én voor uw klant:

- Zorg ervoor dat het toetsenbord en het beeldscherm naar de klant gericht zijn
- Zorg ervoor dat de betaalautomaat op een goede hoogte staat.
  - Voor een klant die zit, is de ideale hoogte de hoogte van een tafel.
  - Voor een klant die rechtop staat, is de ideale hoogte een hoogte tussen 90 en 120 centimeter.
- Zorg ervoor dat er voldoende ruimte rondom de betaalautomaat is om:
  - Een chipkaart in te kunnen steken.
  - Een kaart met de magneetstrook te kunnen lezen.
  - De resetknop te kunnen bedienen.
- Vermijd een opstelling vlak naast of onder een directe of te felle lichtbron die het lezen van het beeldscherm of toetsenbord kan bemoeilijken.
- Vermijd een opstelling dichtbij voorwerpen die sterke stroomschommelingen (bijv. koelvitriines, TL-balken, ontkoppelaars en demagnetiseerplaten) en/of elektromagnetische velden veroorzaken, zoals elektrische motoren.
- Vermijd een opstelling van de betaalautomaat dichter dan 2 meter bij antidiefstaldeuren aan de uitgang van de winkel.
- Zorg dat de kabels de kaarthouder niet hinderen. Leid de kabels via een kabelgootje en houd deze bijeengebonden.

### Fysische factoren

Uw XENTA<sup>®</sup> kan enkel gebruikt worden onder volgende omgevingsfactoren:

- De betaalautomaat staat op een vlak en stabiel oppervlak.
- De omgevingsvochtigheid is tussen de 20% en 85%.
- De omgevingstemperatuur is tussen 0 °C en 50 °C.
- De doorstroming van lucht rond de XENTA<sup>®</sup> wordt niet gehinderd. Als de betaalautomaat wordt geïntegreerd in bijvoorbeeld een toonbank, moet adequate ventilatie voorzien worden.

Vermijd:

- Schokken en trillingen.
- Overmatige hitte en stof.
- Explosieve omgevingen.
- Olie of vuil.
- Water of condensatie.
- Direct zonlicht of voorwerpen die hitte afgeven.
- Omgevingen waar schommelingen in de vochtigheidsgraad voorkomen.

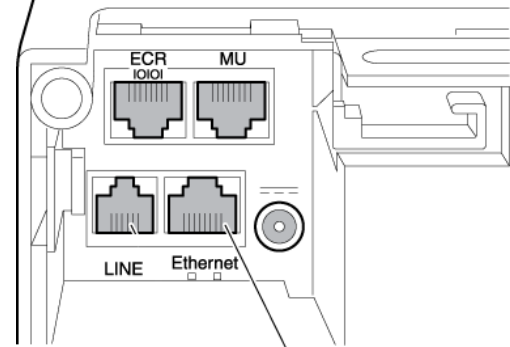
### 3. BEKABELING AANSLUITEN

Zie voor de benaming van de verschillende onderdelen hoofdstuk 1.

#### STAP 1. Aansluiten communicatiekabel

Plaats een uiteinde van de (ethernet/UTP) communicatiekabel in de Ethernetpoort van de klantenmodule.

Plaats vervolgens het andere uiteinde van de communicatiekabel in een vrije poort van de betreffende communicatiemodule: Router, Hub of Switch.

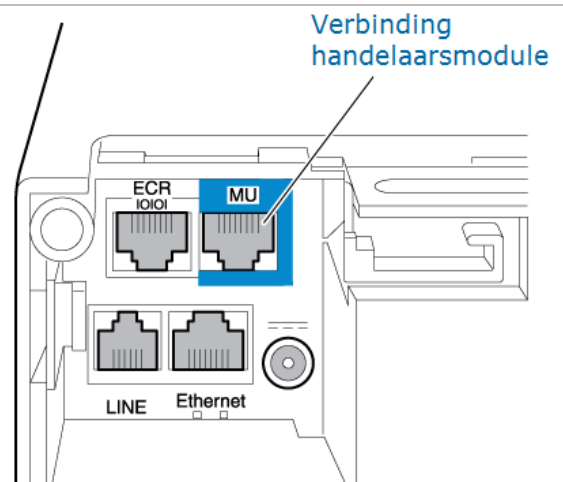


Ethernetverbinding

#### STAP 2. Aansluiten USB-kabel

Verbind de klantenmodule met de handelaarsmodule door middel van de bijgeleverde MU-kabel (blauwe connectoren).

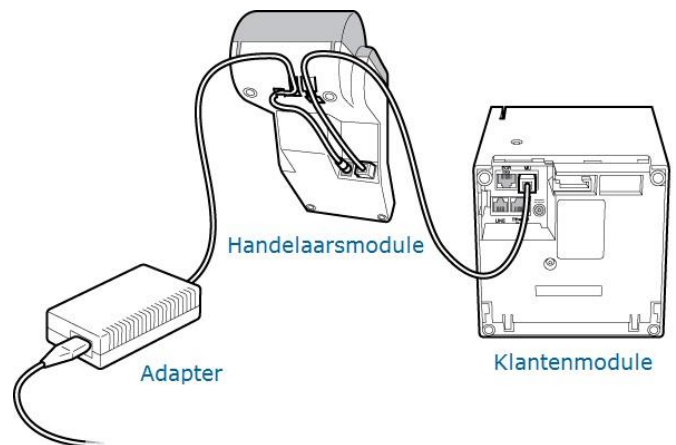
Plaats één uiteinde van de MU-kabel in de blauw gekleurde 'MU' poort op de onderzijde van de klantenmodule.



Verbinding handelaarsmodule

#### STAP 3. Aansluiten handelaarsmodule

Plaats het andere uiteinde van de MU-kabel in de (rechter vierkante) poort van de handelaarsmodule.



Handelaarsmodule

Adapter

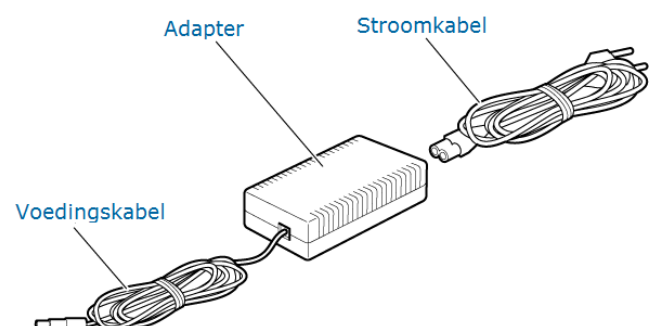
Klantenmodule

#### STAP 4. Aansluiten adapter

Plaats de voedingskabel van de adapter in de (ronde) voedingspoort van de handelaarsmodule

Verbind vervolgens het netsnoer met de adapter en steek de stekker van het netsnoer in het stopcontact.

De automaat start nu automatisch op.



Adapter

Stroomkabel

Voedingskabel

## 4. ONDERHOUD

---

### SOFTWARE



Betaalautomaten dienen iedere nacht verbinding te maken met het Terminal Management Systeem van Worldline. Tijdens deze nachtelijke inbelsessies wordt uw automaat voorzien van nieuwe gegevens en software-updates. Om het voorgaande te realiseren en om een werkbare situatie te waarborgen, dient u de automaat dagelijks (ook na werktijd en in het weekend) aangesloten te laten op het elektriciteits- en communicatienet.

### SCHOONMAKEN BEHUIZING

Voor een optimale werking, dient de XENTA<sup>®</sup> betaalautomaat (en diens accessoires zoals kaartlezers, printer en/of handelaarsmodule) droog, stof- en vetvrij te zijn en regelmatig schoongemaakt te worden. Zorg ook dat (overdadig) stof, vuil, papier en/of andere obstructieve elementen niet in de kaartlezers komen.

Wanneer u de automaat (en accessoires) schoonmaakt, volg dan de volgende aanwijzingen:

- Verwijder de spanning van de betaalautomaat.
- Maak de behuizing schoon met een zachte (licht vochtige) stofdoek.
- Maak het beeldscherm schoon met een zachte droge antistatische doek.
- Maak geen gebruik van schoonmaakmiddelen, oplosmiddelen en/of alcohol.
- Zorg bij het schoonmaken dat eventueel vuil niet in de kaartlezers komt.



## 5. BETAALMETHODEN

De XENTA<sup>®</sup> is volledig EMV/C-TAP. Dit houdt in dat de XENTA<sup>®</sup> onderscheid maakt tussen de verschillende kaarttypen en betaalmethoden. De automaat geeft automatisch aan hoe een betaalkaart verwerkt moet worden. Bij **contactrijke betalingen** (betaling via chip of magneetstrip) staat standaard ingesteld dat een betaling bij voorkeur via de chiplezer wordt verwerkt.


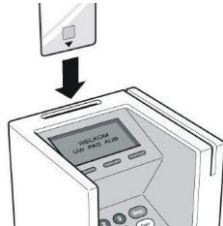





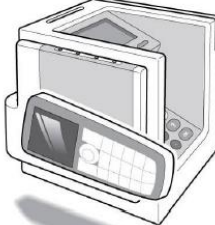


Naast contactrijke betalingen is de automaat geschikt voor het aanvaarden van **contactloze betalingen** (betalingen via NFC; **Near Field Communication**). Hiervoor is de automaat uitgerust met een NFC-lezer. Deze vindt u aan de linkerzijde van de automaat.

Om een NFC betaling te kunnen accepteren dient de klant te beschikken over een betaalkaart met NFC-chip (herkenbaar aan het NFC logo) en/of een mobiele telefoon (smart phone) met NFC-ondersteuning (NFC-antenne en app).

Verder dient uw bank- c.q. creditcardcontract geschikt te zijn voor het accepteren van contactloze betalingen. Of uw contract NFC-geschikt is, kunt u navragen bij uw bank en/of creditcardmaatschappij.

**Tijdens de transactieafhandeling kan de klant de onderstaande betaalmethoden op het beeldscherm van de klantenmodule zien.**


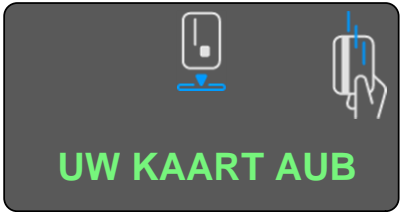



Symbol	Omschrijving	Kaartinvoer
	Bij een <b>EMV betaalkaart</b> (betaalkaart met EMV-Chip) dient de pashouder de kaart (met de chip naar voren gericht) in de chiplezer te plaatsen. <b>De kaart moet gedurende de transactie in de chiplezer blijven.</b> U vindt de chiplezer boven het beeldscherm.	
	Bij een <b>niet-EMV betaalkaart</b> (betaalkaart met enkel een magneetstrook) dient de pashouder de betaalkaart (met de magneetstrook naar binnen gericht) door de magneetlezer te halen. U vindt de magneetlezer aan de rechterzijde van de betaalautomaat.	
	Bij een <b>contactloze betaalkaart</b> (betaalkaart met NFC chip) dient de pashouder de betaalkaart tegen de NFC-lezer te houden. U vindt de NFC-lezer aan de linkerzijde van de automaat.	
	Bij een <b>mobiele telefoon met NFC ondersteuning</b> dient de klant de mobiele telefoon tegen de NFC-lezer te houden. U vindt de NFC-lezer aan de linkerzijde van de automaat.	

## 6. TRANSACTIE AFHANDELEN

Het starten en afhandelen van een transactie kan op twee manieren uitgevoerd worden:

- 1) De klant voert de pas in de automaat. Volg hierna de instructies op het beeldscherm.
- 2) Druk op de **<OK>** toets van de handelaarsmodule en volg de instructies op het beeldscherm. **Zie ook onderstaand transactieverloop.**

Figuur H: Transactieafhandeling methode 2

HANDELING		BEELDSCHERM WINKELIER	BEELDSCHERM KLANT
<p><b>Stap 1. Transactie opstarten</b></p> <p>Druk op <b>&lt;OK&gt;</b> op de handelaarsmodule.</p>	➤	<p><b>UW KAART AUB</b> of <b>&lt;OK&gt;</b></p> <p>TYPES MAN.</p>	
<p><b>Stap 2. Voer bedrag in</b></p> <p>Druk het bedrag in via de cijfertoetsen van de handelaarsmodule en druk op <b>&lt;OK&gt;</b>.</p> <p><b>Voorbeeld: €0,50 = 50 + &lt;OK&gt;</b> <b>Voorbeeld: €1,00 = 100 + &lt;OK&gt;</b></p>	➤	<p>EUR <b>BEDRAG + &lt;OK&gt;</b> 0,50</p>	
<p><b>Stap 3. Klant biedt kaart aan</b></p> <p>Klant biedt de betaalkaart/mobiele telefoon aan via de benodigde lezer (chip-, magneetstrook, of NFC-lezer).</p> <p><i>(zie ook hoofdstuk 5)</i></p>	➤	<p>EUR <b>BEDRAG + &lt;OK&gt;</b> 0,50</p>	
<p><b>Stap 4. Klant toetst pincode in</b></p> <p>De klant voert de pincode in en drukt ter bevestiging op <b>&lt;OK&gt;</b>.</p>	➤	<p><b>EVEN GEDULD AUB</b></p>	
<p><b>Stap 5. Bon afdrukken</b></p> <p>Na een geslaagde transactie wordt een transactiebon afgedrukt. Druk op <b>&lt;TICKET&gt;</b> om de (extra) winkeliersbon af te drukken.</p>	➤	<p><b>BETALING</b> <b>TOT 0.50 EUR</b></p> <p><b>AKKOORD</b></p> <p>TICKET</p>	



## 7.1. TRANSACTIEBON

### AANTAL BONNEN

Na een transactie met een debetcard (Maestro of V-Pay) krijgt u standaard **één bon**, deze pashouderbon (CLIENT TICKET) is bedoeld voor de klant.

Na een transactie met een creditcard (bijv. MasterCard, Visa, Amex, etc.) krijgt u standaard **twee bonnen**, één ervan is bedoeld voor u als handelaar (MERCHANT TICKET), en één voor de pashouder/klant (CLIENT TICKET). Welk exemplaar bedoeld is voor klant of handelaar, vindt u linksboven op de transactiebon.

**Het aantal bonnen dat bij iedere transactietype wordt afgedrukt, kunt u laten aanpassen.** Hierbij heeft u de keuze tussen één of twee bonnen. Bij twee bonnen heeft u altijd een kopiebon (MERCHANT TICKET) voor uw eigen administratie. Voor het aanpassen kunt u contact opnemen met onze Technische Helpdesk via 0900-2265797.

CLIENT TICKET	
-----	
HEADER 1	
HEADER 2	
-----	
Terminal: XXXX01	Merchant: 1234567
Period: 0001	Transaction: 1234567
MAESTRO	
ING	
Card: xxxxxxxxxxxxxxxx1234	
Card sequence Nr: 3	
BETALING	
Date: 01/01/0001 01:01	
Auth. code: A1B2C3	
<b>Total:</b>	<b>€ 1111,11</b>
Leeuwmethode: NFC-Clip	
FOOTER 1	
FOOTER 2	

Figuur 1: voorbeeld pashouderbon

### GESLAAGD OF MISLUKT

Bij een **geslaagde transactie** wordt de pashouderbon (CLIENT TICKET) afgedrukt en u hoort drie toonsignalen. Tevens ziet u op het beeldscherm van de handelaarsmodule de melding "Transactie akkoord".

Bij een **niet-geslaagde transactie** wordt **géén** pashouderbon (CLIENT TICKET) afgedrukt en hoort u één lang toonsignaal. Op het beeldscherm van de winkeliersmodule ziet u dan een foutmelding staan.

### AUTOMAATCODE

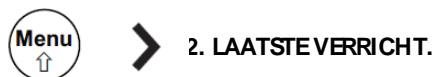
Op de bon staat "**Terminal**", dit wordt ook wel de **automaatcode** of **kassanummer** genoemd. De automaatcode is het unieke identificatiekenmerk van uw betaalautomaat, zoals ook bekend bij uw bank en/of creditcard acquirer.

### HEADER- EN FOOTERREGELS

De **header- en footerregels** kunnen naar eigen wens worden ingevuld, deze zijn optioneel. Neem hiervoor contact op met onze Technische Helpdesk (0900-2265797) of vul het formulier in op **www.pinnen.nl ▶ Klantenservice ▶ Administratie ▶ Wijzigingen in overeenkomst betaalterminal ▶ Nieuwe PINbongegevens**. U kunt de headerregels ook zelf in de betaalautomaat opvoeren, zie hiervoor hoofdstuk 7.3.

## 7.2. KOPIEBON AFDRUKKEN

Via onderstaande handeling kunt u de kopiebon van de laatste transactie afdrukken.



U ziet nu de transactiegegevens van de laatste transactie.



Via de functietoets "**KLANT**" wordt een kopiebon van de **pashoudersbon** afgedrukt.  
Via de functietoets "**HANDELAAR**" wordt een kopiebon van de **winkeliersbon** afgedrukt.

## 7.3. BONHEADERS AANPASSEN

Via onderstaande instructie kunt u de kopregels van uw transactiebon aanpassen. Op de transactiebon heeft u de beschikking over twee kopregels (NAAM & LOCATIE).



Hieronder vindt u enige aanwijzingen bij het invoeren van de gewenste tekst:

- Uw **ADMINISTRATOR PASSWORD** vindt u in hoofdstuk 10.
- Per kopregel kunt u maximaal 20 karakters invoeren.
- Via de **<MENU>** toets kunt u kiezen uit **cijfers, kleine letters** en **hoofdletters**.
- Druk meerdere malen op een alfanumerieke toets om de gewenste **letter** of **cijfer** te kiezen.
- Via de linker- en rechterfunctietoets kunt u respectievelijk naar links en rechts navigeren.
- Druk meerdere malen op **<1>** om **vreemde tekens** te kiezen
- Druk meerdere malen op **<.>** om een **spatie** of **punt** te selecteren.
- Druk op **<CORR>** om reeds ingevulde tekst te verwijderen.
- Druk op **<OK>** om uw invoer bij 1. NAAM WINKEL en 2. LOCATIE WINKEL te bevestigen.

Functietoetsen

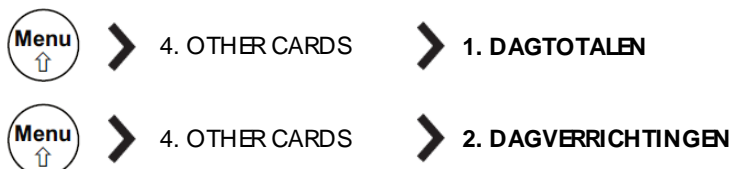


## 8. TOTALEN EN TRANSACTIES OPVRAGEN

Onder het beheerdersmenu (Other Cards) kunt u verschillende soorten (totaal- en transactie-) overzichten uitdraaien. Welke uitdraai voor u het beste van toepassing is, is mede afhankelijk van de openingstijden van uw bedrijf en uw eigen wensen.

Voor enkele overzichten en het wijzigen van instellingen is een wachtwoord benodigd. Deze vindt u terug in hoofdstuk 10.

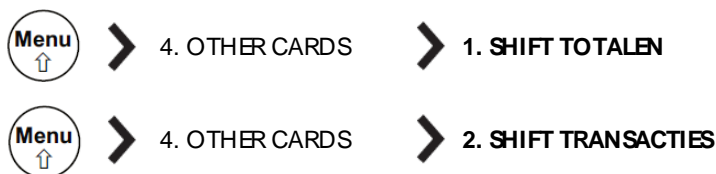
### 8.1 - DAGTOTALEN & DAGVERRICHTINGEN



**Dagtotalen** zijn de totalen van de huidige dag tussen **00h00** en **24h00**. Dit totaaloverzicht wordt bijgehouden door de betaalautomaat en kan gedurende de dag meerdere keren worden afgedrukt. Na 24h00 wordt de teller automatisch teruggezet naar nul.

**Dagverrichtingen** betreft een overzicht van alle losse transacties van de huidige dag tussen 00h00 en 24h00. Dit totaaloverzicht wordt bijgehouden door de betaalautomaat en kan gedurende de dag meerdere keren worden afgedrukt. Na 24h00 wordt de teller automatisch teruggezet naar nul.

### 8.2 - SHIFT TOTALEN & SHIFT TRANSACTIES



**Standaard staat de automaat ingesteld op DAGTOTALEN i.p.v. SHIFT TOTALEN. Zie voor het instellen en gebruik van SHIFT TOTALEN hoofdstuk 9.**

**Shift totalen** zijn de totalen van een **door u aangegeven periode**. Een 'shift' periode wordt pas afgesloten nadat u dit in de betaalautomaat heeft aangegeven. Dit totaaloverzicht wordt bijgehouden door de betaalautomaat. Bij iedere 'shift' afsluiting worden de tellers teruggezet op nul.

**Shift transacties** betreft een overzicht van alle losse transacties van de door u aangegeven periode. Bij iedere 'shift' afsluiting worden de tellers van de 'shift transacties' weer teruggezet op nul. Dit transactieoverzicht wordt bijgehouden door de betaalautomaat.

### 8.3 - TICKET 10 DAGEN



**Ticket 10 dagen** zijn de dagtotalen (zie ook hfd. 8.1) van de **afgelopen 10 dagen** opgesplitst per dag. Deze totalen worden bijgehouden door de betaalautomaat. Op het ticket zullen de totalen per dag nog eens onderverdeeld worden over de verschillende types van betaalkaarten.

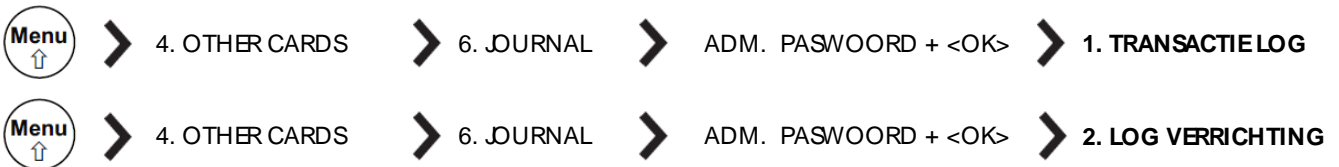
**Let op:** U kunt slechts de laatste 10 periodes opvragen. Consulteer deze gegevens dus regelmatig want bij de eerste betaalverrichting van de 11<sup>de</sup> periode schuift de teller op en verliest u de gegevens van de oudste periode!

### 8.4 - FINANCIËLE TELLERS



**Financiële tellers** zijn de transactietotalen van de vorige en/of huidige dagperiode zoals deze bij de transactieverwerkers bekend zijn. Op welk uur de dagperiode wordt afgesloten, wordt bepaald door de transactieverwerker. Deze tellers worden bij iedere opdracht opgehaald bij de betreffende transactie-verwerker(s). Zodoende kunnen deze tellers op ieder gewenst moment van de dag opgehaald worden, zonder dat de tellers hierdoor op nul worden gezet.

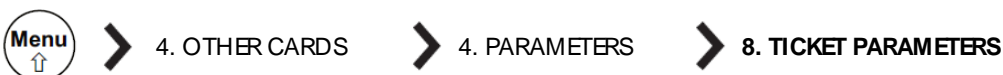
### 8.5 - TRANSACTIE LOG & LOG VERRICHTING



**Transactie Log** betreft een overzicht van (een door u aangeven hoeveelheid) laatste transacties. Standaard staat de automaat ingesteld op het bijhouden van de 50 laatste transacties.

**Log verrichting** geeft u de mogelijkheid om de hoeveelheid bij te houden transacties te verhogen of verlagen. Dit met een minimum van 50 en een maximum van 300.

### 8.6 - OVERZICHT BETAALPRODUCTEN

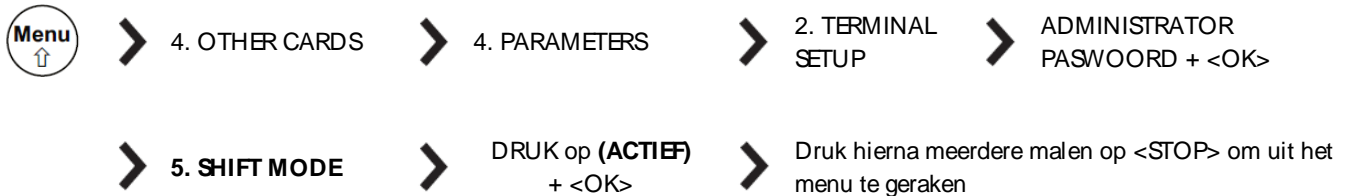


**Ticket parameters** geeft u een overzicht van alle opgevoerde betaalproducten (Maestro, VPAY, Visa, MasterCard, etc.) in uw betaalautomaat. Is een betaalproduct niet gevuld, dan kunt u deze kaart niet accepteren. Indien u een bepaalde betaalproduct/-kaart wenst te accepteren, dient u hiervoor een geldig (acquiring-) contract te hebben bij uw bank of creditcardmaatschappij. Voor het opvoeren van betaalproducten in uw automaat kunt u contact opnemen met onze Technische Helpdesk.

## 9. SHIFT TOTALEN

### 9.1. INSTELLEN SHIFT TOTALEN

Indien u de **dagtotalen** wenst te wijzigen naar **shift totalen**, dan kunt u onderstaande instructie volgen. Zie voor meer informatie over totalen hoofdstuk 8.



### 9.2. GEBRUIK SHIFT TOTALEN

Nadat een bepaalde periode of SHIFT is afgelopen dient u als volgt te werk te gaan.

**Stap 1) Uitdraaien SHIFTTOTALEN en/of SHIFTRANSACTIES** (zie hoofdstuk 8)

**Stap 2) Sluiten van de (SHIFT) periode** (zie hieronder)



Bij iedere 'SHIFT' afsluiting worden de tellers teruggezet op nul en wordt de SHIFT periodenummer met 1 verhoogd. De startdatum van de nieuwe SHIFT periode is de datum/tijd van het moment dat u de voorgaande SHIFT periode afsluit.

## 10. GEBRUIK WACHTWOORDEN

---

### Administrator mode (voor de handelaar)

<b>ADMINISTROR MODE</b> INVOEREN PÄSWOORD	of	<b>SETTINGS EXPLOITANT</b> INVOEREN PÄSWOORD
--	----	---

Voor het uitdraaien van enkele totalen en het wijzigen van enkele instellingen onder het beheerdersmenu, dient u uw "administrator password" in te voeren. Het wachtwoord voor deze functie is per betaalautomaat anders. Het unieke wachtwoord (per automaat) betreft de laatste 4 cijfers van het POI (terminalnummer). Druk na het invoeren van het wachtwoord op <OK> om verder te gaan.

<b>Objectnummer:</b>	
<b>POI / Terminalnummer:</b>	
<b>Administrator mode</b> = de laatste 4 cijfers van het POI (terminalnummer)	

### Technical mode (voor de technicus)

<b>TECHNISCH MENU</b> INVOEREN PÄSWOORD	of	<b>PARAMETER MODE</b> INVOEREN PÄSWOORD
--	----	--

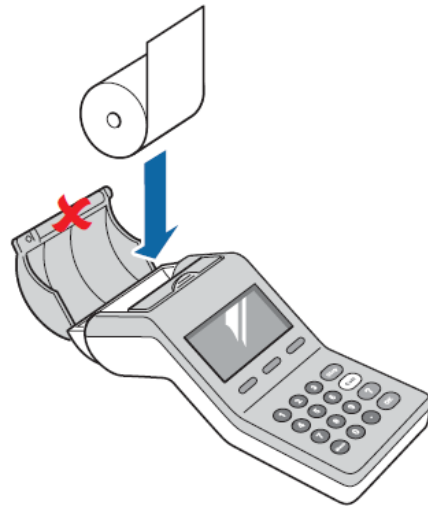
Deze menu's onder "Technical Mode" zijn uitsluitend bedoeld voor Worldline technici.

## 11. PRINTERPAPIER VERVANGEN



### STAP 1.

Duw op de ontgrendelingsknop om de printer te openen. Het deksel gaat open en verwijder de resterende papierhuls.



### STAP 2.

Plaats de nieuwe papierrol zoals aangegeven in het compartiment.

LET OP: Verwijder niet de aandrukrol.



### STAP 3.

Trek het papier een vijftal centimeter uit voordat u de klep sluit.



### STAP 4.

Sluit het deksel totdat deze vastklikt. Trek het uitstekende stuk papier strak aan en scheur deze af.

### Printerpapier bestellen?

Voor een optimaal gebruik van uw betaalautomaat raden wij u ten stelligste aan enkel gecertificeerd printerpapier te gebruiken!

Bestellen van papier kan via de Technische Helpdesk of via onze webshop op [nl.worldline.com](http://nl.worldline.com)



## 12. Contactgegevens Worldline B.V.

---

### Verkoopkantoor

**Adres:** Worldline B.V.  
Wolweverstraat 18  
2984 CD Ridderkerk

**Tel:** **0180 - 442 442**

- Optie 1: Verkoop
- Optie 2: Contracten en lopende bestellingen
- Optie 3: Facturen
- Optie 4: Technische ondersteuning
- Optie 9: Receptie

**Fax:** 0180 – 442 443

**E-mail:** info-netherlands@worldline.com

**Web:** [www.pinnen.nl](http://www.pinnen.nl)

**Openingstijden Kantoor:** maandag t/m vrijdag van 08.30u tot 17.00u

### Technische Helpdesk

**Tel:** **0900-2265797**

Voor een snelle afhandeling bij onze Technische Helpdesk verzoeken wij u het **Terminalnummer (POI)** bij de hand te hebben. Deze vindt u terug in hoofdstuk 10 van deze handleiding.

**Openingstijden Helpdesk:** maandag t/m vrijdag van 08.00u tot 20.00u  
zaterdag en zondag van 08.30 tot 17.00u