

Belangrijke info, niet weggooien!

Waarmee kunnen we u helpen?

**Vragen over het gebruik
van uw terminal?
Hier vindt u het antwoord.**

Praktische Gids

Niet gevonden wat u zoekt?
support.be.worldline.com/handleiding

Digital Payments
for a Trusted World



Waarmee kunnen we u helpen?

Bedankt dat u voor Worldline koos.
In deze gids vindt u de informatie die u nodig hebt om snel met uw nieuwe terminal aan de slag te gaan

1. Uw terminal

Altijd up-to-date p. 5

Handigste functies van uw terminal p. 6

2. Financieel

Uitbetalingen: hoe en wanneer? p. 8

Uw factuur elektronisch ontvangen p. 11

Worldline Extranet p. 12

3. Eerste hulp en benodigdheden

Uw terminal weigert dienst? p. 14

Neem contact met ons op p. 15

Hoe kunnen we u nóg helpen? p. 16

Over Worldline

Dit is ons verhaal p. 19

Wij groeien met u mee: onze diensten p. 22





1. Uw Terminal

Altijd up-to-date

Een **betaalterminal** is de **veiligste manier** om te **betalen**. Uw geld wordt ook snel op uw rekening gestort, via een beveiligde verbinding.

U hoeft niets te doen

Om deze verbinding op elk moment veilig te houden, moet hij regelmatig geüpdatet worden. Dat gaat automatisch: elke avond tussen 20 uur en middernacht maakt uw terminal verbinding met de host, om na te gaan of er updates moeten gebeuren.

Daarom laat u het beste zowel uw draagbaar als vast **toestel 's nachts aangesloten op de netspanning**.

Geplande onderbrekingen

Voor grote updates moeten we soms tijdelijk het betaalnetafwerk onderbreken. Betalingen ontvangen is dan even onmogelijk. Omdat we weten dat dit vervelend voor u is, proberen we de onderbreking zo kort mogelijk te houden en doen we deze updates altijd 's nachts.



Schrijf u zeker in op onze infomail

via support.be.worldline.com > technische ondersteuning > terminals
Zo blijft u via e-mail op de hoogte van geplande onderbrekingen.

Altijd up-to-date met de nieuwste regelgeving

Enkel voor handelaars die meerdere kaarten aanvaarden.

Uw klanten hebben het recht om te kiezen met welk betaalmefk ze de betaling wensen uit te voeren. Deze regelgeving is enkel van toepassing bij betalingen met kaarten waarop twee betaalmefken voorkomen, zoals Bancontact en Maestro of Bancontact en Visa Debit. Om te weten wat u als handelaar moet doen: be.worldline.com/nl/brandselection

Dit zijn de handigste functies van uw terminal

Wisselen tussen cijfers, letters en hoofdletters doet u met de **Menu - knop.**

Betaling uitvoeren

Druk eerst op **OK** + Bedrag + **OK** .

Vervolgens:

- voor chipkaart: de klant drukt, na het invoeren van zijn pincode, op de **OK** -toets.
- voor NFC: de klant houdt zijn kaart dicht bij het toestel (tegen de NFC-lezer)
- voor SmartPay: er wordt nu een QR-code gegenereerd, die uw klant dient in te scannen. Hierna moet hij zijn pincode ingeven en drukt hij op **OK** .

Als de klant het betaalschema kiest, druk op **CORR** (op de klantenmodule) :

- voor kaartbetalingen: kaart insteken + keuze betaalschema + PIN
- NFC: kaart/smartphone tegen de lezer houden + keuze betaalschema + kaart/smartphone tegen de lezer houden + PIN (indien nodig)

Betalingen met referentie uitvoeren

Referentie activeren: menu + **3 def** + **0** + **3 def** + wachtwoord* + **6 mno**

Bevestig door 'actief' aan te duiden.

*4 laatste cijfers van het terminalnummer TID

Betaling van kredietkaarten annuleren (binnen 48u)

(Oorspronkelijk gebruikte) kaart lezen + **4 ghi** + autorisatiecode op ticket + **OK** .

Het aantal tickets aanpassen (geen of 2 tickets)

De terminal drukt standaard 1 Bancontact-ticket af bij een betaling.

Menu + **4 ghi** + **4 ghi** + **4 ghi** + 4 laatste cijfers TID + **OK**
+ Selecteer Bancontact** + **5 jkl**

Kies met de functietoets de gewenste keuze (EEN, TWEE of GEEN ticket) + druk **OK** .

** Als Bancontact niet verschijnt op het eerste scherm, ga verder met de pijltjes naar beneden en/of druk op '0 - Andere'. Zoek vervolgens in de lijst naar 'Bancontact' en pas daar het aantal tickets aan.

Dagtotalen of dagverrichtingen nakijken

Dagtotalen: **Menu** + **1** + **1** .

Dagverrichtingen: **Menu** + **1** + **2 abc** .

Totalen ophalen van de laatste 10 dagen: **Menu** + **1** + **5 jkl** .

Vervolgens kiest u de periode: 1. Huidige periode, 2. Vorige periode enz.

Transactieoverzicht

Menu + **4 ghi** + **6 mno** + 4 laatste cijfers van het terminalnummer TID + **OK** .

Kies zelf hoe u het overzicht wilt hebben:

- **Optie 1 'Transactie log'** : bij deze keuze wordt er automatisch een ticket afgeprint met het transactieoverzicht.
- **Optie 2 'Log verrichting'** : als u deze optie kiest, verschijnt het transactieoverzicht eerst op het scherm.

Na deze keuze kunt u het aantal transacties dat door het terminalgeheugen onthouden wordt, veranderen (standaard 50). U ziet 'Log verrichting 50 transacties' op het scherm. Via de pijltjes '+50' of '-50' kunt u het aantal transacties vermeerderen of verminderen.

Tussentijdse afsluiting (Shift Mode)

'Shift Mode' : **Menu** + **1** + **3 def** + selecteer 'manueel' of 'automatisch' + **OK** .

'Shift' : **Menu** + **1** + **4 ghi** (bij manuele shift).

Tussentijdse totalen ('Shift Totalen' op het scherm) : **Menu** + **1** + **1** .

Tussentijdse transacties ('Shift Transacties' op het scherm): **Menu** + **1** + **2 abc** .

'Sluiten shift' : **OK** .

Totalen : **Menu** + **1** + **5 jkl** .

Afsluitingstijd (stel zelf in wanneer je dag begint en eindigt) : **Menu** + **1** + **7 pqrs** :

Dagticket (via deze optie wordt er automatisch een ticket geprint na de zelf ingestelde afsluitingstijd - hierboven) **Menu** + **1** + **8 tuv** .

2. Financieel

Uitbetalingen: hoe en wanneer?

Wanneer en hoe ontvangt u de betalingen die uw klanten doen via uw betaalterminal?

Uitbetalingstermijn: wanneer ontvangt u uw geld?

Bancontact:

de maximale uitvoeringstermijn is 2 dagen na de dag van de betalingstransactie.

Internationale kaarten:

de maximale uitvoeringstermijn is 4 dagen na de dag van de betalingstransactie.

Uitbetalingswijze: hoe ontvangt u uw geld?

Bancontact:

u kiest tussen

- een uitbetaling per transactie
- één globale uitbetaling per dag per winkel (afhankelijk van uw bank)
- één gegroepede betaling per terminal per dag (afhankelijk van uw bank).

Voor meer details over de gemaakte transacties kunt u steeds terecht op het Worldline Extranet. Voor meer info → p.12.

Internationale kaarten:

u kiest tussen

- een uitbetaling per transactie
- één globale uitbetaling per dag per type betaalkaart
- één globale uitbetaling per dag voor (al) uw winkel(s).

Voor meer details over de gemaakte transacties kunt u steeds terecht op het Worldline Extranet. Voor meer info → p.12





Uw factuur elektronisch ontvangen: net zo veilig, veel eenvoudiger

Makkelijker, sneller én net zo veilig als de papieren versie: de e-factuur. Uw e-facturen bewaart u op uw computer. Bovendien stuurt u ze snel door naar uw boekhouder.

Zo verkleint u de kans op vergissingen. Een elektronische factuur is trouwens net zo rechtsgeldig als de papieren versie.

Voor elke e-klant planten we een boom

1 e-factuur = 1 papieren factuur minder. Zo bewijst u de natuur een grote dienst. En we gaan nog een stap verder ... want voor elke klant die overstapt op de e-factuur, plant Worldline samen met de Koninklijke Belgische Bosbouwmaatschappij een boom.

Zo dragen we bij tot een beter bosbeheer en ondersteunen we de herbebossing.

Worldline Extranet: al uw transacties in 1 oogopslag

U houdt graag het overzicht over de transacties die uw betaalterminal verwerkt? Met Worldline Extranet raadpleegt u – via een beveiligde website – alle details van uw verwerkte debet- en krediettransacties.

Aanmelden kan via wlextranet.com/be

Als u voor een Worldline-Pack koos, ontving u reeds een gebruikersnaam en wachtwoord per e-mail.



Nog niets ontvangen?

Surf naar mijnbetaaloplossing.be/nl/extranet en vul uw aanvraag in.



3. Eerste hulp en benodigdheden

Uw terminal weigert dienst?

Probeer eerst één van volgende oplossingen:

- U hebt een klanten- en handelaarsmodule? Check of ze goed zijn aangesloten via de kabel met de connectoren.
- Controleer of u uw terminal opnieuw kunt opstarten via **Menu** + **3 def** + **4 ghi** (op de handelaarsmodule als aanwezig – anders op klantenmodule). Indien kassa-integratie, druk eerst **STOP** + **OK** .
- Trek de stroomkabel uit en kijk of de display uitvalt. Wacht dan 30 seconden en sluit de kabel opnieuw aan.
- Hebt u een draagbare terminal? Trek dan ook de stroomkabel aan de linkerkant van uw terminal uit, of haal de terminal uit de docking station. Druk 6 seconden op de rode **STOP** toets tot de terminal uitgeschakeld is en start hem daarna terug op via de gele **Corr On** - toets.
- Check of uw telefoon-,internet-,wifi-of 3G-verbinding nog werkt. Bij 3G controleert u of u minimaal 2 ontvangststreepjes ziet bij het antennesymbool linksboven.

U hebt een contract voor technische bijstand?

Dan belt u ons via **02 727 88 99**. Hou zeker uw terminalnummer (TID) bij de hand wanneer u belt. Uw terminalnummer (een achtcijferige code) vindt u:

- op de sticker op de achterkant van uw terminal, beginnend met 01
- op uw maandelijkse factuur.

Vragen of opmerkingen?

We zijn er voor u.


Wij zijn pas echt tevreden als ú dat ook bent. Daarom: bij technische problemen of vragen neemt u contact met ons op via de telefoon: 02 727 88 99. Onze collega's staan met veel plezier voor u klaar, van maandag tot zaterdag van 8 tot 20 uur, op zon- en feestdagen van 8 tot 16 uur. Hebt u een bijstandscontract? Dan gelden er mogelijk andere openingstijden voor u.

U belt liever niet?

Hebt u een administratieve of technische vraag? Voortaan kunt u voor al uw vragen ook terecht op ons Online Selfcare-platform.

Registreer u eerst op selfcare.services.worldline.com om toegang te krijgen tot deze handige tool. Achteraf volstaat het om in te loggen om gebruik te maken van de webformulieren. Ons professionele team helpt u vervolgens verder.

Hoe kunnen we u nóg helpen?



Groeit uw zaak en veranderen uw behoeften?

Wij groeien met u mee. Een oplossing à la carte of een Pack? Welke interessante nieuwe tarieven zijn er? Op mijnbetaaloplossing.be ontdekt u welke formule nu het beste past bij uw zaak.

mijnbetaaloplossing.be

Papierrolletjes nodig?

Surf naar shop.be.worldline.com en bestel meteen de juiste papierrolletjes voor uw terminal. We leveren 2 of 3 dagen na uw bestelling, afhankelijk of u uw bestelling voor of na 14u plaatste.

shop.be.worldline.com

Weten uw klanten welke kaarten u aanvaardt?

Bestel gratis promotiemateriaal op haalmeeromzet.be en maak uw klanten duidelijk welke betaalkaarten u aanvaardt.

haalmeeromzet.be.



Alle webforms op één plaats

De meest gebruikte webforms staan verzameld en gestructureerd op ons Online Selfcare-portaal. Bovendien kunt u daar ook de status terugvinden van de vragen die u stelde aan Worldline. Handig voor u, handig voor ons.

mijnbetaaloplossing.be/mijngegevens



Heeft uw terminal nog geheimen voor u?

Op support.be.worldline.com > Downloads > Handleidingen downloadt u een volledige handleiding voor uw terminal.

Dit is ons verhaal



Over Worldline

Sinds ons ontstaan in 1978 heeft Worldline al een hele weg afgelegd. Van eerste betaalkaarten en logge betaalterminals die via de telefoonlijn werkten tot de snelle en geavanceerde onlinebetaalmogelijkheden van vandaag.

Van vroeger ...

In 2006 neemt Atos twee leiders in de markt over: Banksys (betaalterminals) en BCC (transactieverwerking). Ons bedrijf krijgt zo een veel grotere internationale identiteit. En bij een nieuwe identiteit hoort ook een nieuwe naam: **Worldline**.

... tot nu

Worldline is een bedrijf in volle groei. Dat geldt zeker ook voor het aanbod diensten en producten dat we op de markt brengen. Naast elektronische betalingen hebben we – dankzij ons Franse moederbedrijf Atos – ook heel wat kennis en expertise over de nieuwste technologie. Betalingen via smartphone, geïntegreerde kassasystemen en getrouwheidsprogramma's zijn maar een paar voorbeelden van hoe we vandaag al verder bouwen aan de toekomst.



U blij. Wij blij.

We doen er álles aan om uw betaalverkeer zo vlot mogelijk te laten verlopen en zorgen ervoor dat u met uw zaak steeds mee blijft met de nieuwste betaaltechnologie. Want snel en veilig betalen hoort ook bij een geslaagde klantbeleving.

Gedeelde waarden zorgen voor duurzaamheid

Bij Worldline steunen we het principe van de gedeelde waarden. We integreren maatschappelijke- en milieu bekommernissen in al onze commerciële activiteiten en hechten veel belang aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zo spelen we in op de noden en uitdagingen van de wereld om ons heen. We verbinden dus het succes van ons bedrijf aan sociale vooruitgang. Onze uiteindelijke missie: financiële rendabiliteit met een verantwoordelijke maatschappelijke en milieu-impact.



Wij groeien mee met uw zaak met vernieuwende oplossingen

Een volledige oplossing à la carte of een Pack? Welke interessante nieuwe tarieven zijn er? We helpen u alvast op weg, met méér dan alleen een betaalterminal.

De makkelijke alles-in-één-oplossing

Met een Pack krijgt u een uniek pakket betaaldiensten volledig op maat van uw zaak:

- 1 factuur die al uw betaaldiensten bundelt
- 1 vast bedrag per maand voor een betere budgetcontrole
- 1 contact voor al uw vragen en opmerkingen
- talrijke unieke services, van gedetailleerde rapportage tot marketingtools.

Offline transacties verwerken bij panne

TINA is de dienst van Worldline die ervoor zorgt dat uw terminal altijd beschikbaar is, zelfs bij netwerkproblemen. In dat geval worden Bancontact-transacties even offline verwerkt en zodra het netwerk weer operationeel is, worden deze alsnog doorgestuurd.

Webwinkel openen? Onlinebetalingen aanvaarden!

De grootste afknapper bij online winklen? Een ingewikkelde betaalprocedure. Maak het uw klanten dus gemakkelijk, en verhoog úw omzet met onze online betaalpagina, Sips.



Nieuwe klanten werven, trouwe klanten belonen

Aankopen stimuleren én aan klantenbinding doen? Met de Gift & Loyalty Card slaat u twee vliegen in één klap. De Gift Card is een elektronische cadeaubon in de vorm van een betaalkaart die u ook kunt gebruiken als Loyalty Card.

Laat uw klanten in hun eigen munt betalen

Met Dynamic Currency Conversion (DCC) op uw betaalterminal betalen buitenlandse klanten voortaan gewoon in hun eigen munteenheid in uw zaak. Handig voor uw klant, want die weet precies welk bedrag hij betaalt. En makkelijk voor u, want de omrekening gebeurt automatisch op uw terminal.



U wilt advies op maat?

Neem contact op met ons via e-mail naar sales-belgium@worldline.com of telefonisch via **078 15 00 53**

Hebt u nog
suggesties over
deze gids?



Stuur uw opmerkingen naar
campaigns-belgium@worldline.com



Worldline is a registered trademark
of Worldline SA.
© 2022 Worldline.

110.0960.07 BEL_NL/05.2022