

Handleiding

Backup Mode

Inhoudsopgave

- 1. Woord vooraf 3
- 2. Inleiding 4
 - 2.1. Introductie 4
 - 2.2. Algemene informatie en disclaimer 4
- 3. Backup Mode 5
 - 3.1. Algemene beschrijving 5
 - 3.2. Beperkingen 5
- 4. Backup Mode activeren 6
- 5. Batch raadplegen 7
- 6. Batch uploaden 9
- 7. Backup Mode deactiveren 11
- 8. Veel gestelde vragen 12
- 9. Ondersteuning 13

1. Woord vooraf

Gebruik u uw betaalterminal zonder kassasysteem?

Voer de beschreven stappen uit vanuit de betaalapplicatie **Start Betaling**.



Start Betaling

Is uw betaalterminal gekoppeld met een kassasysteem?

Voer de beschreven 'Backup Mode' functies uit via het kassasysteem. Raadpleeg hiervoor uw kassaleverancier.

Wilt u de stappen (zoals beschreven in dit document) via de betaalterminal uitvoeren? Open dan eerst de betaalapplicatie **Start Betaling**.

Betaalapplicatie openen op kassagekoppelde Axium DX8000 Portable Pinpad:

Stap 1 Druk aanhoudend (ca. 5 sec.) op het beeldscherm (met logo).

Stap 2 Voer wachtwoord <11223344> in en druk op <Bevestigen>.

Stap 3 Selecteer <Onderhoud betaalapp starten>.

Betaalapplicatie openen op Axium RX5000 Pinpad:

Stap 1 Druk tegelijkertijd op de <F> en <CLR> toetsen.

Stap 2 Voer wachtwoord <11223344> in en druk op <Bevestigen>.

Stap 3 Selecteer <Onderhoud betaalapp starten>.

Volg hierna de stappen zoals beschreven in de verschillende hoofdstukken.

2. Inleiding

2.1. Introductie

Dit document beschrijft de dienst 'Backup Mode' en de instructies die nodig zijn om 'Backup Mode' te gebruiken op een Worldline Axium CTAP betaalterminal.



Om 'Backup Mode' te kunnen gebruiken is een additioneel contract nodig. Heb u nog geen 'Backup Mode' contract, neem dan contact op met onze verkoopafdeling.

2.2. Algemene informatie en disclaimer

2.2.1. Worldline kaartacceptatie

Om 'Backup Mode' te kunnen accepteren heeft u een Worldline contract voor de acceptatie van betaalkaarten (International Cards) nodig en een apart Worldline 'Backup Mode' contract. 'Backup Mode' is niet te gebruiken i.c.m. betaalkaarten die via een andere partij dan Worldline worden verwerkt.

2.2.2. Worldline betaalterminals

'Backup Mode' is alleen van toepassing op Worldline Axium CTAP betaalautomaten.

2.2.3. Backup Mode in combinatie met jouw kassasysteem

'Backup Mode' is ook te gebruiken in combinatie met een kassagekoppelde betaalterminal en uw kassasysteem. Afhankelijk van het gebruikte Worldline kassaprotocol van het kassasysteem kan de kassaleverancier aansturing en gebruik van 'Backup Mode' via de kassa mogelijk maken. Controleer voor gebruik of uw kassaleverancier de 'Backup Mode' functie heeft geïmplementeerd.

2.2.4. Test voor gebruik

Test de werking en het gebruik van 'Backup Mode' vooraf zodat u voorbereid bent als u 'Backup Mode' daadwerkelijk moet gebruiken bij eventuele communicatiestoringen.

2.2.5. Defecten en monteur op locatie

Bij gebruik van 'Backup Mode' draagt u de erkenning en aanvaarding dat offline betaaltransacties permanent verloren kunnen gaan als een betaalterminal na activatie van de 'Backup Mode' defect raakt. Dit geldt ook als u de defecte betaalterminal (incl. offline transacties) meegeeft aan een monteur. Geef in dit geval duidelijk bij de monteur aan dat 'Backup Mode' actief was en er mogelijke offline transacties opgeslagen zijn.

2.2.6. Speciale Voorwaarden

Elke beslissing om 'Backup Mode' te activeren valt onder de exclusieve verantwoordelijkheid en risico van u als acceptant. Zie voor meer informatie de Speciale Voorwaarden 'Backup Mode' op support.worldline.com/nl-be/home/merchants/downloads/terms-and-conditions.

3. Backup Mode

3.1. Algemene beschrijving

'Backup Mode' is een extra dienst waarbij uw betaalterminal tijdens communicatiestoringen (dus zonder verbinding met de transactieprocessor) een gelimiteerd aantal offline transacties kan accepteren. Zodra de betaalterminal weer online (dus weer verbinding heeft met de transactieprocessor) is, worden de gedane offline transacties doorgezonden naar de transactieprocessor.

Bij standaard betalingen wordt elke transactie online geverifieerd. Daardoor ben u o.a. verzekerd dat de kaarthouder voldoende saldo heeft en/of de betaalkaart niet geblokkeerd is. Bij storingen met de communicatieverbinding – bijvoorbeeld door wegvallen van het mobiele of vaste netwerk of doordat de transactieprocessor tijdelijk niet beschikbaar is – kan u via 'Backup Mode' transacties ook accepteren zonder deze online controle. Uiteraard controleert de betaalterminal zoals gebruikelijk of de pincode correct is en of de kaart nog geldig is. De offline transacties worden tijdelijk opgeslagen in een lokaal bestand ('batch') in het geheugen van de betaalterminal.

De betaalterminal controleert om de 15 minuten of communicatie met de transactieprocessor weer mogelijk is. Is dit het geval, dan schakelt de betaalterminal 'Backup Mode' automatisch uit. Om de offline transactie uitbetaald te krijgen moet de 'batch' doorgestuurd (geüpload) worden naar de transactieprocessor. Het uploaden kan zowel handmatig als automatisch (in de nacht) gebeuren.

3.2. Beperkingen

De volgende beperkingen gelden bij gebruik van 'Backup Mode':

- **Alleen kaartacceptatie via chip en pincode**
Betaalkaarten dienen via de chiplezers aangeboden te worden. Kaartacceptatie via de contactloze- (NFC-) en magneetkaartlezers worden geweigerd.
- **Alleen kaartacceptatie van betaalproducten die via Worldline verwerkt worden**
Na activeren 'Backup Mode' worden alleen die betaalproducten (Bancontact, Mastercard, Maestro, Visa, V Pay) geaccepteerd als deze door Worldline worden verwerkt.
- **Alleen kaartacceptatie van het transactietype 'Betaling'**
Na activeren 'Backup Mode' kunnen alleen standaard verkoopbetalingen (Sale) worden geaccepteerd. Andere transactietypes en services zoals terugbetaling, reservering, manuele kaartinvoer, DCC, gedeeltelijke betaling, cashback, etc. zijn niet mogelijk.
- **Limieten op aantal transacties en transactiebedrag**
 - Maximum transactiebedrag €500 per transactie
 - Maximum van 400 transacties per dag (per batch) per betaalterminal
 - Maximum van 2 batches voor totaal van 500 transacties (een batch wordt aan het eind van de dag automatisch afgesloten)
 - Maximaal 48 uur offline (zijnde 2 batches)

4. Backup Mode activeren

Algemeen

'Backup Mode' is alleen te activeren en gebruiken als de betaalterminal geen werkende communicatieverbinding met de transactieprocessor heeft of als de transactieprocessor zelf niet beschikbaar is. Bij het activeren van deze dienst worden transacties offline afgehandeld zonder de geldigheid van

de transacties te controleren. Elke beslissing om 'Backup Mode' te activeren valt onder de exclusieve verantwoordelijkheid en risico van u als acceptant.



Onderstaande instructie is van toepassing op een niet-kassagekoppelde betaalterminal. Bij een kassagekoppelde betaalterminal wordt 'Backup Mode' standaard via het kassasysteem geactiveerd. Heb u een kassagekoppelde terminal, zie dan de aanvullende instructie in hoofdstuk 1.

Instructie

	Start vanuit het basisscherm van de betaalapplicatie Start Betaling . (Is de betaalterminal gekoppeld aan een kassa? Volg dan eerst de aanvullende instructie in hoofdstuk 1 om de betaalapplicatie te openen.)	
Stap 1	Druk op (linksboven in de menubalk) om menu te openen.	
Stap 2	Selecteer <Handelaar> .	
Stap 3	Voer het wachtwoord <112244> in en druk op <=> .	
Stap 4	Selecteer <Betalinginstellingen – Backup Mode> .	
Stap 5	Selecteer <Backup instellingen> .	
Stap 6	Activeer Backup Mode*)	
Stap 7	Druk op <OK> .	
Stap 8	Druk op (linksboven).	
Stap 9	Druk op het menu-icoon om het menu te verlaten.	

*) 'Backup Mode' is alleen te activeren als de terminal geen connectie met de transactieprocessor heeft en als 'Backup Mode' op het Worldline acquiringcontract (voor kaartacceptatie) wordt ondersteund. Om 'Backup Mode' te kunnen gebruiken is een additioneel contract nodig. Heb u nog geen 'Backup Mode' contract, neem dan contact op met onze verkoopafdeling.

5. Batch raadplegen

Algemeen

De status (aantal transacties, uploadtijd, etc.) van de huidige batch met offline transacties is na te lezen via onderstaande instructie. Uitleg over de getoonde batchinformatie staat op de volgende pagina.

Instructie

	Start vanuit het basisscherm van de betaalapplicatie Start Betaling . (Is de betaalterminal gekoppeld aan een kassa? Volg dan eerst de aanvullende instructie in hoofdstuk 1 om de betaalapplicatie te openen.)	
Stap 1	Druk op  (linksboven in de menubalk) om menu te openen.	
Stap 2	Selecteer <Handelaar> .	
Stap 3	Voer het wachtwoord <112244> in en druk op <-> .	
Stap 4	Selecteer <Betalingsinstellingen – Backup Mode> .	
Stap 5	Selecteer <Backup instellingen> .	
Stap 6	Selecteer <Worldline EUROPE> en/of <Worldline BCT> . • Kies Worldline EUROPE om batchinformatie van internationale kaarten in te zien. • Kies Worldline BCT om batchinformatie van Bancontactkaarten in te zien. Batchinformatie wordt getoond (zie uitleg op volgende pagina).	
Stap 7	Druk op <ANNULEREN> .	
Stap 8	Druk op <OK> .	
Stap 9	Druk op  (linksboven).	
Stap 10	Druk op het menu-icoon  om het menu te verlaten.	

Batchinformatie uitgelegd

Back-up instellingen

ACQUIRER: Worldline EUROPE

ACQUIRER ID: 99900001

1 Back-up modus:

2 Resterende offline tijd: 14

3 Resterende online pogingen: 5

4 Back-up transacties per maand: 2/500

5 Transacties in afwachting van upload: 1

6 Volgende upload: 04:46:30

7 GEACCEPTEERDE CONTRACTEN

V PAY: OK

Maestro: OK

Visa: OK

MasterCard: OK

Opslaan

Annuleren

- 1

Status 'Backup Mode' (actief/inactief).
- 2

Resterend aantal minuten totdat de connectie met de transactieverwerker automatisch wordt gecontroleerd. Dit herhaalt zich iedere 15 minuten.
- 3

Resterend aantal online transacties voordat 'Backup Mode' automatisch wordt gedeactiveerd. Als de verbinding hersteld is, dan wordt 'Backup Mode' na 5 online transacties gedeactiveerd.
- 4

Aantal offline transacties per maand (max. 500).
- 5

Aantal offline transacties die nog geupload moeten worden.
- 6

Tijd van de eerstvolgende (automatische) uploadmoment.
- 7

Betaalproducten die via 'Backup Mode' geaccepteerd worden.

6. Batch uploaden

Algemeen

De batch met offline transacties wordt 's nacht automatisch geüpload richting de transactieverwerker. Het uploadmoment is terug te vinden bij de batchinformatie (zie hoofdstuk 5). Na een geslaagde upload wordt de batch afgesloten. Mocht de upload niet geslaagd zijn of wenst u eerder dan het uploadmoment een upload uit te voeren, volg dan onderstaande stappen om de upload handmatig uit te voeren.



Upload van offline transacties is alleen mogelijk als de verbinding met de transactieverwerker is hersteld.

Instructie (handmatige upload)

	Start vanuit het basisscherm van de betaalapplicatie Start Betaling . (Is de betaalterminal gekoppeld aan een kassa? Volg dan eerst de aanvullende instructie in hoofdstuk 1 om de betaalapplicatie te openen.)	
Stap 1	Druk op  (linksboven in de menubalk) om menu te openen.	
Stap 2	Selecteer <Handelaar>.	
Stap 3	Voer het wachtwoord <112244> in en druk op <=>.	
Stap 4	Selecteer <Betalingsinstellingen – Backup Mode>.	
Stap 5	Selecteer <Transactielog van de acquirer>.	
Stap 6	Selecteer <Worldline EUROPE> en/of <Worldline BCT>. • Kies Worldline EUROPE om de offline transacties van internationale kaarten te uploaden. • Kies Worldline BCT om de offline transacties van Bancontactkaarten te uploaden. Uploadinformatie wordt getoond (zie uitleg op volgende pagina).	
Stap 7	Druk op <LOG AFSLUITEN> bij de batch met status 'Open'.	
Stap 8	Druk op <UPLOADEN>.	
Stap 9	Controleer de status van de upload • Status: Bevestigd → geslaagd • Status: Upload mislukt → mislukt (indien mislukt, controleer werking netwerk en herhaal)	
Stap 10	Druk op <STOP>.	
Stap 11	Druk op 2 maal  (linksboven).	
Stap 12	Druk op het menu-icoon  om het menu te verlaten.	

Uploadinformatie uitgelegd

The screenshot shows a batch upload interface. At the top, a blue header bar contains the text 'Totaal bewaard:'. Below this, the following information is displayed: 'Acquirer ID: 99900001', 'Acquirer: Worldline EUROPE', 'Volgnummer: 44', and 'Status: Bevestigd'. A grey button labeled 'LOG AFSLUITEN' is positioned below the status. Further down, the information 'Volgnummer: 45' and 'Status: Open' is shown, followed by a blue button labeled 'LOG AFSLUITEN'. At the bottom of the screen, there are two buttons: a red button with a white 'X' icon and the text 'STP', and a grey button labeled 'UPLOADEN'. Numbered callouts (1-6) are placed around the interface: 1 points to the header, 2 points to the first status line, 3 points to the first 'LOG AFSLUITEN' button, 4 points to the second 'LOG AFSLUITEN' button, 5 points to the 'STP' button, and 6 points to the 'UPLOADEN' button.

Totaal bewaard:

Acquirer ID: 99900001

Acquirer: Worldline EUROPE

Volgnummer: 44

Status: Bevestigd

LOG AFSLUITEN

Volgnummer: 45

Status: Open

LOG AFSLUITEN

STP

UPLOADEN

1 Identificatienummer van een batch met offline transacties.

Status van de batch

- Bevestigd: batch succesvol geüpload
- Upload mislukt: batch niet geüpload
- Open: batch nog niet gesloten (en geüpload)
- Gesloten: batch gesloten maar niet geüpload

3 Als deze knop grijs is, dan is de batch al afgesloten.

4 Als deze knop blauw is, dan staat de batch nog open en kan deze gesloten worden door op <LOG AFSLUITEN> te drukken.

5 Druk op <STOP> om dit scherm te sluiten.

6 Druk op <UPLOADEN> om de huidige batch door te zetten naar de transactieverwerker. Dit is alleen mogelijk als de batch is afgesloten.

7. Backup Mode deactiveren

Algemeen

Na activatie van 'Backup Mode' gaat de betaalterminal na iedere 15 minuten (tijdens de eerstvolgende transactie) proberen de transactie alsnog online uit te voeren. Als dit eenmaal gelukt is, zal de betaalterminal nog vier online transacties uitvoeren. Na vijf opeenvolgende online transacties wordt 'Backup Mode' automatisch gedeactiveerd.

Om voortijdig en handmatig 'Backup Mode' te deactiveren volg u onderstaande instructie.



Onderstaande instructie is alleen van toepassing op een niet-kassagekoppelde betaalterminal. Bij een kassagekoppelde betaalterminal wordt 'Backup Mode' via het kassasysteem gedeactiveerd. Heb u een kassagekoppelde terminal, zie dan de aanvullende instructie in hoofdstuk 1.

Instructie (handmatig 'Backup Mode' deactiveren)

	Start vanuit het basisscherm van de betaalapplicatie Start Betaling . (Is de betaalterminal gekoppeld aan een kassa? Volg dan eerst de aanvullende instructie in hoofdstuk 1 om de betaalapplicatie te openen.)	
Stap 1	Druk op  (linksboven in de menubalk) om menu te openen.	
Stap 2	Selecteer <Handelaar> .	
Stap 3	Voer het wachtwoord <112244> in en druk op <=> .	
Stap 4	Selecteer <Betalingsinstellingen – Backup Mode> .	
Stap 5	Selecteer <Backup instellingen> .	
Stap 6	Deactiveer Backup mode 	
Stap 7	Druk op <OK> .	
Stap 8	Druk op  (linksboven).	
Stap 9	Druk op het menu-icoon  om het menu te verlaten.	

8. Veel gestelde vragen

1. Waarom kan ik 'Backup Mode' niet activeren?

'Backup Mode' is alleen te activeren als de terminal geen connectie met de transactieprocessor heeft en als 'Backup Mode' op het Worldline acquiringcontract (voor kaartacceptatie) wordt ondersteund. Om Backup Mode te kunnen gebruiken is een additioneel contract nodig. Heb je nog geen 'Backup Mode' contract, neem dan contact op met onze verkoopafdeling.

2. Wordt een transactiebon afgedrukt tijdens een offline transactie?

Ja, ook tijdens 'Backup Mode' wordt bij een geslaagde transactie een transactiebon afgedrukt. Wordt de transactie door de betaalterminal afgekeurd (bijvoorbeeld bij verkeerde pincode of een verlopen kaart) dan wordt er geen transactiebon afgedrukt.

3. Kan ik op een transactiebon zien of het een offline transactie betreft?

Ja, op een offline transactiebon staat geen autorisatiecode. Zie onderstaand voorbeeld.

Online transactie

KLANTTICKET	
1000000053923700	
Periode:	1546
Transactie:	320
Token:	1003040301055456123
V PAY (A0000000032020)	
Kaartserienummer:	1
BETALING	
Datum:	26/09/2025 16:29
Autorisatiecode:	D01234
WORLDLINE	
Totaal:	20.00 EUR
Contactless	
Leesmethode:	Chip
DANK U - TOT ZIENS	

Offline transactie

KLANTTICKET	
Terminal:	01234567
Merchant:	01234567
Periode:	0037
Transactie:	37-1
V PAY (A0000000032020)	
Kaartserienummer:	1
BETALING	
Datum:	26/09/2025 16:29
Totaal:	
20.00 EUR	
Contactless	
Leesmethode:	Chip
DANK U - TOT ZIENS	

Offline transacties zijn niet voorzien van een autorisatiecode.

4. Kan ik op mijn totaalbon de offline transacties herkennen?

Nee, op de totaalbon wordt geen onderscheid gemaakt tussen online en offline transacties.

5. Is er een risico verbonden aan het gebruik van 'Backup Mode'?

Omdat offline transacties worden aanvaard zonder online verificatie is er inderdaad een risico aan verbonden.

1) De kans bestaat dat het saldo van de klant onvoldoende is of de kaart geblokkeerd blijkt. In dit geval wordt de offline transactie aanvaard door de betaalterminal maar achteraf geweigerd door de bank of creditcardmaatschappij die de kaart heeft uitgegeven.

2) Offline transacties worden tijdelijk bewaard in de betaalterminal. Als de terminal defect raakt voordat de offline transactie zijn doorgezegt naar de transactieprocessor, kunnen deze offline transacties verloren gaan. Deze risico's zijn voor uw rekening. Zie voor meer informatie de speciale voorwaarden 'Backup Mode' op support.worldline.com/nl-be/home/merchants/downloads/terms-and-conditions.

6. Waarom wordt een transactie niet uitbetaald?

De kans bestaat dat het saldo van de klant onvoldoende is of de kaart geblokkeerd blijkt. In dit geval wordt de offline transactie aanvaard door de betaalterminal maar achteraf geweigerd door de bank of creditcardmaatschappij die de kaart heeft uitgegeven. Zie voor meer informatie de speciale voorwaarden 'Backup Mode' op support.worldline.com/nl-be/home/merchants/downloads/terms-and-conditions.

7. Hoelang duurt het voordat mijn offline transacties worden uitbetaald?

Dit is afhankelijk vanaf het moment waarop de batch (met offline transacties) wordt doorgezeten naar de transactieverwerker. De betaalterminal heeft een automatisch mechanisme om de batch (met offline transacties), zodra deze weer online is, in de eerstkomende nacht door te sturen naar de transactieverwerker. Vanaf dat moment duurt het 2 tot 4 werkdagen voordat de offline transacties op uw bankrekening worden bijgeschreven.

8. Wat zien kaarthouders op mobiel- en internetbankieren of bankafschrift bij een offline transactie?

In tegenstelling tot online transacties zijn offline transacties niet direct zichtbaar op de (mobiele) bankapp van de kaarthouder. Een offline transactie wordt pas 2 tot 4 werkdagen na upload van de batch zichtbaar op de (mobiele) bankapp. Hierbij wordt de datum en tijd vermeld van het moment van afhandeling in de winkel.

9. Wat moet ik doen als ik offline transacties heb geaccepteerd en door een defect aan mijn betaalterminal een monteur op locatie moet laten komen?

Bij gebruik van 'Backup Mode' draagt u de erkenning en aanvaarding dat offline betaaltransacties permanent verloren kunnen gaan als een betaalterminal na activatie van de 'Backup Mode' defect raakt. Dit geldt ook als u de defecte betaalterminal (incl. offline transacties) meegeeft aan een monteur. Geef in dit geval duidelijk bij de monteur aan dat 'Backup Mode' actief was en er mogelijke offline transacties opgeslagen zijn.

9. Ondersteuning

Voor afsluiten 'Backup Mode' contract

- Tel: +32 2 727 70 00 (tijdens kantooruren)

Voor de verwerking, reconciliatie en uitbetaling van offline transacties

Voor technische vragen over gebruik 'Backup Mode' op uw betaalterminal

- Tel: +32 2 727 88 99
- Maandag tot en met vrijdag: 8.00 tot 20.00 uur
- Zaterdag en zondag: 8.00 tot 17.00 uur

Uw lokale contactpersoon vindt u op: worldline.com/merchant-services/contacts

