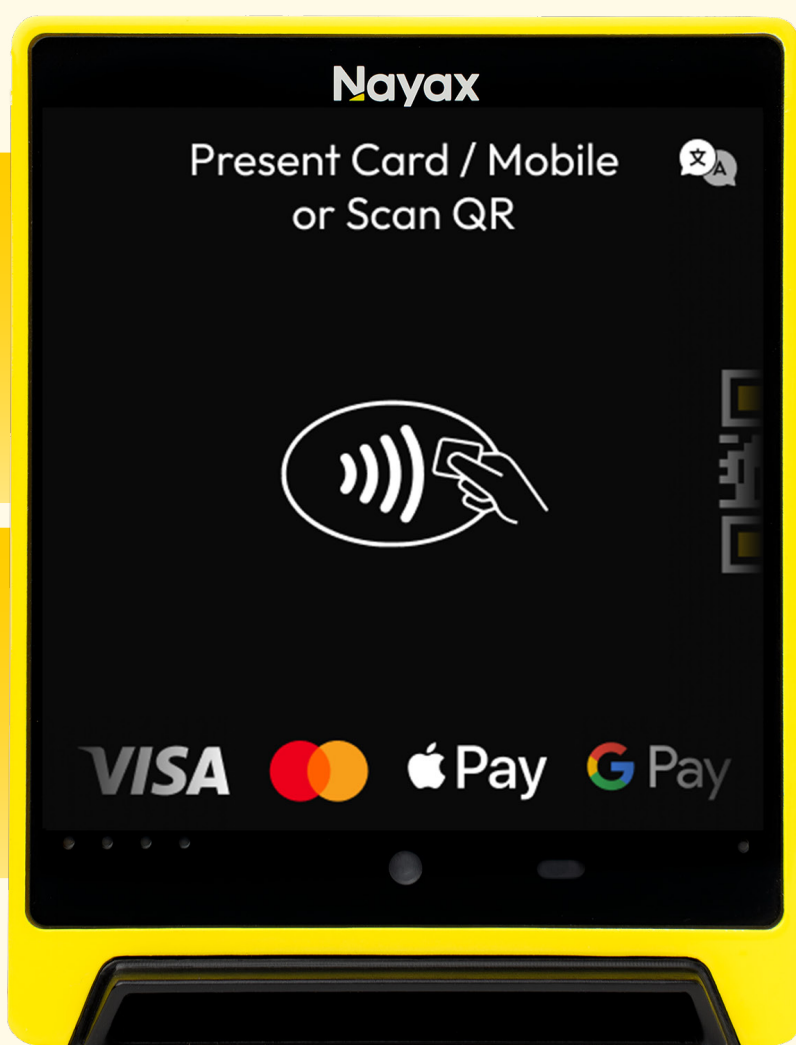




VPOS Media 4

Uživatelská příručka



Obsah

02	Obsah
03	Obecné informace
04~05	Právní informace
06	Bezpečnostní informace
09~10	Informace o produktu
11~16	Specifikace zařízení
17	Požadavky před instalací
18	Konfigurace backendu v Nayax Core (před instalací)
19~21	Kroky instalace
22	Konfigurace backendu
23	Testování instalace
24~28	Provoz
29~30	Údržba a výměna
31~32	Odstraňování problémů
33	Záruka
34	Licenční smlouva k
35~37	Často kladené otázky
38~39	Kontakt



Obecné informace

Účel této příručky

Tato příručka obsahuje podrobné pokyny k instalaci, obsluze a údržbě zařízení VPOS Media 4. Je určena technikům, obsluze automatizovaných a samoobslužných strojů a systémovým integrátorům, aby jim pomohla při nastavení a efektivním používání zařízení.

Cílová skupina

Tato příručka je určena pro:

Techniky:

Odpovědné za fyzickou instalaci, zapojení a údržbu.

Provozovatelům prodejních automatů:

Řízení integrace strojů, monitorování transakcí a zpracování plateb.

Systémové integrátory:

Konfigurace připojení, nastavení softwaru a integrace backendu s [Nayax Core](#).



Systém varovných upozornění

Tato část obsahuje přehled symbolů používaných v této příručce k označení důležitých bezpečnostních a provozních pokynů.

Symbol	Popis
 Varování	Označuje potenciálně nebezpečnou situaci, která by mohla vést ke zranění nebo poškození zařízení. Dodržujte bezpečnostní pokyny, abyste předešli rizikům.
 Upozornění	Upozorňuje na opatření, která zabrání poruše zařízení nebo ztrátě dat. S komponenty zacházejte opatrně a dodržujte doporučené postupy.
 Poznámka	Zdůrazňuje užitečné tipy, osvědčené postupy nebo doplňující informace pro lepší pochopení a použitelnost.

Ochranné známky

V této příručce jsou uvedeny následující ochranné známky a registrované ochranné známky:

- Nayax™ je registrovaná ochranná známka společnosti Nayax Ltd.
- VPOS Media™ je proprietární produkt společnosti Nayax Ltd.
- Ostatní názvy produktů a názvy společností uvedené v této příručce mohou být ochrannými známkami jejich příslušných vlastníků. Všechny ochranné známky zůstávají majetkem jejich příslušných vlastníků.

Neoprávněné použití, reprodukce nebo distribuce těchto ochranných známek je přísně zakázáno.

Zřeknutí se odpovědnosti

Tato příručka slouží jako návod k instalaci, obsluze a údržbě zařízení VPOS Media 4. Přestože byla vynaložena veškerá snaha o zajištění přesnosti, společnost Nayax Ltd. nenese žádnou odpovědnost za chyby, opomenutí nebo škody vyplývající z nesprávné instalace, použití nebo neoprávněných úprav.

Omezení odpovědnosti:

- **Neoprávněné úpravy:** Úpravy hardwaru nebo softwaru zařízení VPOS Media 4 mohou vést ke ztrátě záruky a regulačních certifikátů. Společnost Nayax Ltd. nenese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku neoprávněných změn.
- **Příslušenství třetích stran:** Použití neschválených kabelů, napájecích adaptérů nebo příslušenství může způsobit poruchy zařízení nebo trvalé poškození. Používejte pouze komponenty schválené společností Nayax.
- **Odpovědnost za provoz:** Zákazníci jsou odpovědní za správnou konfiguraci a údržbu.
- **Dodržování předpisů:** Uživatel je odpovědný za zajištění souladu s místními zákony a odvětvovými směrnici.

Používáním tohoto produktu provozovatel přebírá veškerá rizika související s instalací, konfigurací a provozem zařízení VPOS Media 4.

Platné normy a certifikace

Zařízení VPOS Media 4 splňuje požadavky na shodu s průmyslovými normami a má následující certifikace:

- PCI DSS
- PCI PTS
- CE
- FCC
- IC
- RCM
- RoHS
- ICES
- CE
- RoHS 2
- WEEE
- MIC
- ACMA/RCM
- ANATEL

Další podrobnosti o dodržování předpisů najdete na [portálu podpory Nayax](#) nebo se obraťte na Nayax tým pro dodržování předpisů.

Licenční smlouva k softwaru (čeká na právní přezkoumání)

Software VPOS Media 4 může podléhat licenční smlouvě k softwaru, která definuje omezení použití, aktualizace softwaru a podmínky dodržování vlastnických práv.

V případě potřeby bude licenční smlouva k softwaru:

If applicable, the Software License Agreement will be:

- Součástí dokumentace k zařízení při zakoupení.
- Zobrazena během počáteční konfigurace systému v [Nayax Core](#).
- Přístupná pro referenční účely prostřednictvím zákaznického portálu Nayax.

Podmínky licenční smlouvy k softwaru mohou být předmětem aktualizací a změn. Uživatelé by si měli ověřit nejnovější verzi na zákaznickém portálu Nayax.

V případě dotazů týkajících se licencování softwaru se obraťte přímo na společnost Nayax Ltd.

Bezpečnostní informace

Tato část obsahuje bezpečnostní pokyny a opatření pro zajištění správného a bezpečného provozu zařízení VPOS Media 4. Nedodržení těchto pokynů může vést ke zranění, poškození zařízení nebo porušení bezpečnostních předpisů.

Obecná bezpečnostní opatření

Pro zajištění bezpečného provozu dodržujte tyto obecné bezpečnostní pokyny:

Symbol	Bezpečnostní pokyn
 Varování	Nevystavujte zařízení extrémnímu teplu, přímému slunečnímu záření nebo otevřenému ohni, které by mohly poškodit vnitřní součásti.
 Varování	Zabraňte vlhkosti a tekutinám v blízkosti zařízení, aby nedošlo k elektrickému zkratu nebo selhání hardwaru.
 Varování	Zařízení nerozebírejte ani neupravujte. Tím by došlo ke ztrátě záruky a mohlo by dojít k narušení bezpečnostních funkcí.
 Varování	Před připojením nebo odpojením kabelů vypněte zařízení, abyste předešli nebezpečí úrazu elektrickým proudem.
 Upozornění	Používejte pouze kompatibilní napájecí zdroj podle modelu VPOS Media 4: • VPOS Media 4 podporuje DC 12–42 V; AC RMS 12–24 V, přes připojení MDB.
 Upozornění	Ujistěte se, že zdroj napájení splňuje požadované specifikace napětí a proudu, aby nedošlo k poruše zařízení.
 Poznámka	Pokud zařízení nefunguje správně nebo zobrazuje chybu, podívejte se do části Řešení problémů.
 Poznámka	Pravidelně kontrolujte zařízení, zda nevykazuje známky opotřebení, poškození nebo uvolněné spoje.
 Poznámka	Zajistěte bezpečné upevnění, aby nedocházelo k problémům souvisejícím s vibracemi.

Elektrická bezpečnost

Abyste předešli úrazu elektrickým proudem a poškození zařízení, dodržujte následující doporučení týkající se elektrické bezpečnosti:

Symbol	Pokyny pro elektrickou bezpečnost
 Varování	Před údržbou nebo manipulací se zařízením odpojte napájení.
 Varování	Používejte zařízení pouze v případě, že napájecí kabely a konektory nejsou poškozené.
 Varování	Používejte pouze certifikované elektrické zásuvky a zabraňte přetížení obvodů.
 Upozornění	Pokud je zařízení instalováno venku, zajistěte jeho ochranu před deštěm a extrémními povětrnostními podmínkami.
 Upozornění	Všechny kabely pevně upevněte a zajistěte, aby nebyly ohnuté, aby nedocházelo k přerušení signálu nebo napájení.

Opatření při manipulaci a instalaci

Správná manipulace a instalace pomáhají předcházet poškození a zajišťují dlouhou životnost zařízení.

Symbol	Pokyny pro manipulaci a instalaci
 Varování	Při instalaci zařízení používejte vhodné nástroje, aby nedošlo k jeho poškození.
 Varování	Všechny upevňovací prvky, šrouby a držáky pevně utáhněte, aby se zabránilo jejich uvolnění.
 Upozornění	S kabely zacházejte opatrně, aby nedošlo k jejich zkroucení, ohnutí nebo přiskřípnutí.
 Upozornění	Pokud je nutné vrtání, ujistěte se, že nejsou ovlivněny žádné vnitřní součásti stroje.

Zabezpečení a ochrana proti neoprávněné manipulaci

Zařízení VPOS Media 4 obsahuje mechanismy detekce neoprávněné manipulace, které zajišťují bezpečnost transakcí.

Symbol	Bezpečnostní pokyny
 Varování	Pokud se spustí alarm proti neoprávněné manipulaci, zařízení se trvale uzamkne a pro jeho výměnu bude nutné provést proces RMA (Return Merchandise Authorization) prostřednictvím podpory Nayax. • Poplach proti neoprávněné manipulaci může být spuštěn neoprávněným otevřením a silným fyzickým nárazem (např. pádem zařízení). • V současné době neexistuje možnost vzdáleného resetování alarmů proti neoprávněné manipulaci. Pokud se alarm spustí, kontaktujte podporu Nayax za účelem ověření a dalších kroků.
 Varování	Neodstraňujte bezpečnostní štítky ani neotevírejte kryt zařízení, protože tím zaniká záruka.
 Upozornění	Pokud je zjištěno neoprávněné zásahy, kontaktujte podporu Nayax za účelem ověření a resetování.
 Upozornění	Zajistěte, aby bylo zařízení bezpečně připevněno, aby nedošlo k jeho neoprávněnému odstranění.

Informace o produktu

VPOS Media 4 je bezhotovostní platební terminál určený pro bezobslužné platební systémy, včetně:

- Prodejní automaty
- Kiosky a inteligentní maloobchod
- Nabíječky elektromobilů
- Prádelny
- Automyčky a další samoobslužná prostředí

Řada VPOS Media podporuje více platebních metod a možností připojení optimalizovaných pro automatizované a samoobslužné stroje, kiosky, nabíječky elektromobilů a samoobslužná prostředí. Konkrétní kompatibilitu rozhraní najdete v tabulce srovnání modelů.

Obsah balení

Balení VPOS Media 4 obsahuje následující komponenty:

Položka	Popis
Zařízení VPOS Media 4	All-in-one platební a telemetrický terminál s dotykovým displejem, čtečkou karet a komunikačními rozhraními.
Montážní deska	Slouží k upevnění zařízení na prodejní automaty, kiosky nebo jiné instalace.
Šrouby a upevňovací prvky	Potřebné pro upevnění zařízení ke stroji nebo montážní desce.

Specifické komponenty, které nejsou standardně součástí balení

Některé komponenty pro VPOS Media 4 nejsou standardně součástí balení a jsou dodávány jako samostatné příslušenství pro specifické integrace strojů nebo požadavky na protokol. Podrobnosti a nezbytné kroky najdete v tabulce níže.

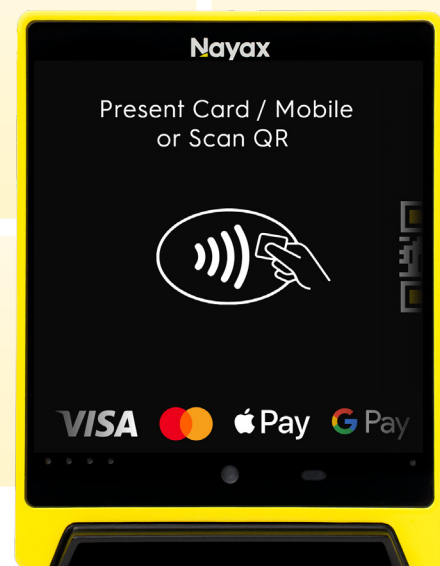
Položka	Popis
Kabel MDB, Marshall nebo Pulse	Není součástí standardní dodávky. Vyžadováno pouze pro specifické integrace strojů.
Externí anténa	VPOS Media 4 má volitelnou externí anténu pro lepší připojení. (VPOS Media 4 má integrovanou vnitřní anténu.)
Ochranné pouzdro	Ochranné pouzdro, které udržuje VPOS Media 4 v suchu a umožňuje transparentní funkci Tap&Go.

Přehled produktu

Zařízení VPOS Media 4 obsahuje několik rozhraní a komponent navržených pro plynulý provoz.

Pohled zepředu:

- **Dotykový displej:** Poskytuje intuitivní uživatelské rozhraní pro správu transakcí.
- **Bezkontaktní zóna NFC:** Podporuje transakce typu „tap-to-pay“ (zaplaťte klepnutím).
- **Čip a PIN (čtečka EMV):** Umožňuje bezpečné platby čipovou kartou s ověřením PIN.
- **Čtečka magnetického proužku:** Přijímá transakce pomocí magnetické karty.



Zadní pohled:

- **Slot pro SIM kartu:** Media 4 má možnost instalace fyzické SIM karty, pokud je to nutné pro zlepšení konektivity.
- **Konektor MDB:** Vyžadován pro integraci automatizovaných a samoobslužných strojů MDB.
- **Port Ethernet (RJ-45):** Poskytuje kabelové připojení k síti LAN.
- **Napájecí konektor:** Žádné napájení přes USB-C, pouze konektor Ethernet (s naším kabelem).
- **Port antény:** Umožňuje připojení externích antén, pokud je to nutné.



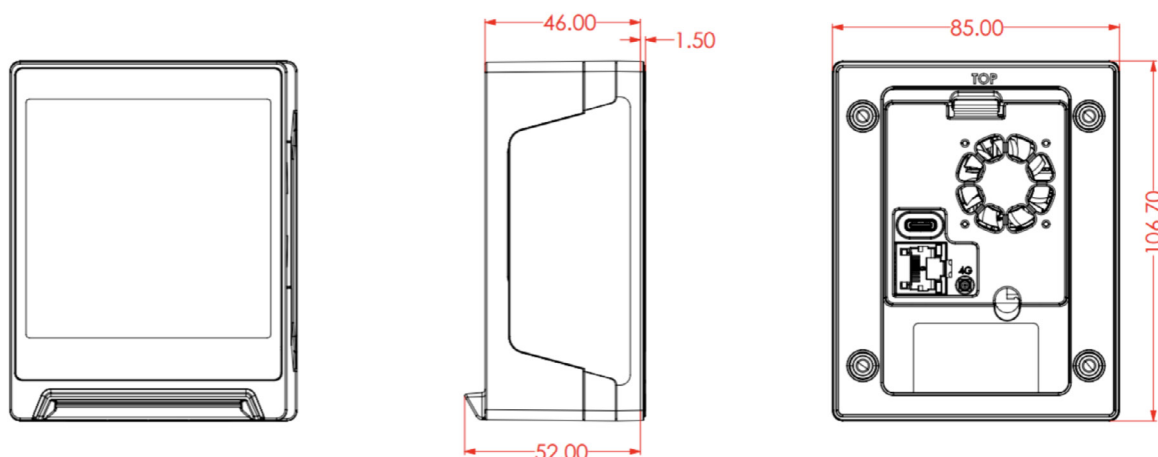
Specifikace zařízení

Tato část obsahuje podrobné technické specifikace zařízení VPOS Media 4. Popisuje základní funkce, tolerance prostředí a normy shody, které zajišťují optimální výkon a dodržování bezpečnostních předpisů.

Instalační prostředí	
Provozní teplota	-20 °C až +55 °C
Skladovací teplota	-40 °C až +75 °C
Vlhkost	5 % až 95 % (bez kondenzace)
Odolnost proti prachu a vodě	IP 55, IK08
Hořlavost	UL-94 V0
Bezpečnost	CE, FCC, RoHS
Fyzické rozměry	
Výška	107 mm
Šířka	85 mm
Hloubka	47 mm
Hmotnost	340 g
Rozhraní a správa	
Displej	4" barevný dotykový LCD displej, 480 x 480 pixelů
Architektura	4 x Cortex A53 @ 1,3 GHz
Audio	Reproduktor
Lokalizace	Vícejazyčné uživatelské rozhraní + hlasová interakce + vizuální zážitek založený na aplikacích
Elektrické certifikace	FCC, ICES, CE, RoHS, RoHS 2, WEEE, MIC, ACMA/RCM, ANATEL

Certifikace plateb	PCI-PTS, EMV Contact L1/L2, Contactless L1, FeliCa, MasterCard TQM, Visa, Mastercard, Amex, Discover, JCB, Interac
Komunikace	4G Global, GPS (+GLONASS + BD), Ethernet, Bluetooth 4.2, WiFi (2,4 GHz + 5 GHz) s vestavěnou nebo externí anténou
Mobilní	4G CAT4, konektor pro externí anténu + interní záložní anténa, konfigurace modulu pro 5 regionů
SIM/SAM	nano SIM, nano SAM, eSIM
Napájení	DC 12-42 V; AC RMS 12-24 V; podporuje plynulé vypnutí v případě výpadku napájení
Senzor	Senzor Time Of Flight, interní teplotní senzory, akcelerometr pro ochranu proti vandalismu
Porty	USB OTG, MDB Slave, MDB Master, 2 UART TTL, 2 RS232, DEX, MDB, 6 pulzů, externí čtečka, vstup otevřených dveří, vstup externího teplotního senzoru, vstup inhibice

Rozměry zařízení:



Poznámka k ochraně životního prostředí:

Zařízení VPOS Media 4 je navrženo tak, aby splňovalo různé environmentální normy. V současné době má stupeň krytí IP55, což znamená ochranu proti vniknutí prachu a nízkotlakým vodním paprskům. Tento stupeň krytí zajišťuje spolehlivý provoz ve venkovním prostředí.

Prohlášení o shodě

Název výrobce: NAYAX Ltd.

Adresa výrobce: 3 Arik Einstein St., 1. patro, Herzliya, 4659071, Izrael

prohlašuje na svou výhradní odpovědnost, že produkt:

Model produktu: VPOSM4

Značka nebo ochranná známka: NAYAX

Identifikace sledovatelnosti: Nayax\VPOS Project\Application Package

je v souladu s příslušnými harmonizačními právními předpisy Unie:

Článek	Normy	Popis
Směrnice LVD 2014/35/EU	EN IEC 62311: 2020	Posuzování elektronických a elektrických zařízení z hlediska omezení expozice osob elektromagnetickým polím (0 Hz - 300 GHz)
Směrnice LVD 2014/35/EU	IEC 62368-1: 2018 EN IEC 62368-1: 2020+A11: 2020	Audio/video, informační a komunikační technologie - Část 1: Bezpečnostní požadavky
Směrnice EU o elektromagnetické kompatibilitě 2014/30/EU	ETSI EN 301 489-1 V2.2.3 (2019-11)	Norma elektromagnetické kompatibility (EMC) pro rádiová zařízení a služby; Část 1: Společné technické požadavky
ETSI EN 301 489-3 (V2.3.2 (2023-01	Norma elektromagnetické kompatibility (EMC) pro rádiová zařízení a služby; Část 3: Specifické podmínky pro zařízení krátkého dosahu (SRD) pracující na frekvencích mezi 9 kHz a 246 GHz; Harmonizovaná norma pro elektromagnetickou kompatibilitu	
ETSI EN 301 489-17 (V3.3.1 (2024-09	Norma elektromagnetické kompatibility (EMC) pro rádiová zařízení a služby; Část 17: Specifické podmínky pro širokopásmové a širokopásmové datové přenosové systémy. Harmonizovaná norma pro elektromagnetickou kompatibilitu	
ETSI EN 301 489-19 (V2.2.1(2022-09	Norma elektromagnetické kompatibility (EMC) pro rádiová zařízení a služby; Část 19: Specifické podmínky pro mobilní pozemní stanice pouze pro příjem (ROMES) pracující v pásmu 1,5 GHz poskytující datové komunikace a přijímače GNSS pracující v pásmu RNSS poskytující údaje o poloze, navigaci a čase; Harmonizovaná norma pro elektromagnetické kompatibility	

Směrnice EU	Normy	Popis
RED, směrnice EU směrnice 2014/53/ EU	ETSI EN 301 489-52 V1.2.1 (2021-11)	Norma elektromagnetické kompatibility (EMC) pro rádiová zařízení a služby; Část 52: Specifické podmínky pro rádiová a pomocná zařízení uživatelských zařízení (UE) pro celulární komunikaci
ETSI EN 300 330 (V2.1.1 (2017-02	Zařízení krátkého dosahu (SRD); Rádiová zařízení v frekvenčním rozsahu 9 kHz až 25 MHz a indukční smyčkové systémy v frekvenčním rozsahu 9 kHz až 30 MHz; Harmonizovaná norma pokrývající základní požadavky článku 3.2 směrnice 2014/53/EU	
EN 303 413 V1.2.1	Satelitní pozemní stanice a systémy (SES); Přijímače globálního navigačního satelitního systému (GNSS); Rádiová zařízení pracující v kmitočtových pásmech 1 164 MHz až 1 300 MHz a 1 559 MHz až 1 610 MHz;	
ETSI EN 301 908-1 (V15.2.1 (2023-01	Mobilní sítě IMT; Harmonizovaná norma pro přístup k rádiovému spektru; Část 1: Úvod a obecné požadavky Vydání 15	
ETSI EN 301 908-2 (V13.1.1 (2020-06	Mobilní sítě IMT; Harmonizovaná norma pro přístup k rádiovému spektru. Část 2: CDMA Direct Spread (UTRA FDD) Uživatelské zařízení (UE)	
ETSI EN 301 908-13 (V13.2.1 (2022-02	Mobilní sítě IMT; Harmonizovaná norma pro přístup k rádiovému spektru. Část 13: Evolved Universal Terrestrial Radio Access (E-UTRA) Uživatelské zařízení (UE)	
ETSI EN 301 511 (V12.5.1 (2017-03	Digitální mobilní telekomunikační systém (fáze 2+) (GSM); Specifikace shody mobilní stanice (MS). Část 1: Specifikace shody (3GPP TS 51.010-1 verze 13.7.0 vydání 13)	
ETSI EN 300 328 (V2.2.2 (2019-07	Širokopásmové přenosové systémy; Zařízení pro přenos dat pracující v pásmu 2,4 GHz; Harmonizovaná norma pro přístup k rádiovému spektru	
ETSI EN 301 893 (V2.1.1 (2017-05	5 GHz RLAN; Harmonizovaná norma pokrývající základní požadavky článku 3.2 směrnice 2014/53/EU	
ETSI EN 300 440 (V2.2.1 (2018-07	Zařízení krátkého dosahu (SRD); Rádiová zařízení pro použití v kmitočtovém rozsahu 1 GHz až 40 GHz; Harmonizovaná norma pro přístup k rádiovému spektru.	
RED, EU směrnice 2014/53/ EU 3.3 (d), (e), (f) Požadavky na kybernetickou bezpečnost	EN 18031-1: 2024 EN 18031-2: 2024 EN 18031-3: 2024	Společné bezpečnostní požadavky na rádiová zařízení Část 1: Rádiová zařízení připojená k internetu Část 2: Rádiová zařízení zpracovávající data, konkrétně rádiová zařízení připojená k internetu Část 3: Rádiová zařízení připojená k internetu zpracovávající

RoHS:

- EN IEC 63000:2018 Technická dokumentace pro posuzování elektrických a elektronických výrobků z hlediska omezení používání nebezpečných látek

Zkušební protokoly/certifikáty vydané: Shenzhen BALUN Technology, TIGroup, GUANGDONG COBO

Další informace:

- Jakmile je tento modul začleněn do konečného produktu, musí být tento konečný produkt znovu posouzen z hlediska shody s požadavky směrnice o rádiových zařízeních 2014/53/EU/

Tento výrobek splňuje požadavky směrnice o rádiových zařízeních 2014/53/EU, směrnice

RoHS 2011/65/EU a nese odpovídající označení "CE"

Soulad s WEEE (odpadní elektrická a elektronická zařízení)

Podle směrnice WEEE (2012/19/EU) nesmí být elektrická a elektronická zařízení likvidována spolu s netříděným komunálním odpadem.



- **Správná likvidace:** Na konci svého životního cyklu musí být zařízení VPOS Media 4 sbírána odděleně a vrácena do určeného sběrného místa pro recyklaci elektrických a elektronických zařízení.
- **Symbol:** Symbol přeškrtnuté popelnice na kolečkách na výrobku nebo jeho obalu označuje, že výrobek musí být likvidován odděleně od domovního odpadu.

Mobilní pásma a vysílací výkon

Tato část poskytuje podrobný přehled mobilních pásem a maximálních úrovní vysílacího výkonu podporovaných zařízení VPOS Media 4 na různých světových trzích.

Trh	Severní a Latinská Amerika	Zbytek světa	Celosvětově (Cat-M) ME910G1-WW
GSM	B2, B3, B5, B8	B2, B3, B5, B8	B1, B2, B3, B4, B5, B8, B12, B13, B18, B19, B20, B25, B26, B27, B28, B66, B71, B85
UMTS	B1, B2, B4, B5, B8	B1, B5, B8	N/A
LTE	B1, B2, B3, B4, B5, B7, B12, B17, B28, B38, B41	B1, B3, B5, B7, B8, B19, B20, B38, B39, B40, B41	B2, B3, B5, B8

NFC – frekvence 13,56 MHz s modulací ASK, maximální výkon 30,41 dbm.

Bezpečnostní pokyny a pokyny pro manipulaci

Tato část obsahuje základní bezpečnostní pokyny a pokyny pro manipulaci se zařízením VPOS Media 4. Aby byl zajištěn bezpečný a správný provoz a zachována platnost záruky, důrazně doporučujeme, abyste si před použitím nebo servisem zařízení pečlivě přečetli tento návod.

Pokyny pro venkovní prostředí

Doporučujeme instalovat zařízení mimo dosah přímého slunečního záření, aby nedošlo k jeho spálení. Zajistěte, aby produkt nebyl vystaven působení korozivních plynů nebo kapalin. Zařízení je nutné instalovat v prostředí bez kondenzace.

Externí připojení a napájení

Všechny externí obvody připojené k zařízení VPOS Media 4 musí být SELV (bezpečnostní extra nízké napětí) a LPS (omezený zdroj energie) ve smyslu oddílů 2.2 a 2.5 normy IEC60950-1:2005+/A1:2010 a IEC/EN62368-1:2014 ES1 oddíl 5 a LPS podle přílohy Q.

Záruka a odpovědnost

Děkujeme, že jste si vybrali Nayax. Přečtěte si prosím podmínky 24měsíční omezené záruky Nayax, které jsou uvedeny ve vaší smlouvě. V nepravděpodobném případě, že vaše zařízení bude vyžadovat opravu, nebo pro další informace nás prosím kontaktujte na adrese support@nayax.com. Vaše záruka bude neplatná, pokud bude zařízení poškozeno vandalismem a/nebo korozí.

Pokyny k čištění

K čištění můžete použít měkký suchý hadřík. Pokud je vaše zařízení velmi znečištěné, použijte k čištění malé množství alkoholu. Nepoužívejte organická rozpouštědla, jako jsou ředidla a benzen.

Požadavky před instalací

Před zahájením instalace se ujistěte, že jsou splněny následující požadavky:

Nastavení Nayax Core a aktivace PCI

- Zařízení musí být připojeno k hlavnímu počítači a správně nastaveno v Nayax Core, aby bylo možné provádět transakce. Nesprávná konfigurace může způsobit selhání transakcí.
- Aby bylo možné přijímat kreditní karty, musí být zařízení **kompatibilní s PCI a aktivované**. Dokončete proces aktivace PCI na stránce activate.nayax.com. To zahrnuje vyplnění formuláře typu průvodce.

Napájení

- Ujistěte se, že napájecí adaptér může dodávat požadované napětí a proud, jak je uvedeno v řádku „**Napájení**“ v části „**Specifikace produktu**“ této příručky.

Připojení

- **Ethernet:** Vyžaduje připojení k síti pomocí ethernetového kabelu.
- **Wi-Fi:** Konfigurovatelné přes Nayax Core nebo aplikaci Technician App.
- **SIM:** VPOS Media 4 používá eSIM (vestavěnou SIM kartu). Aktivace je automatická.

Nástroje

- **Momentový šroubovák:** Pro zajištění utažení šroubů definovaným momentem (Nm).
- **Momentový švýcarský klíč:** Doporučuje se pro utahování matic adaptéru při vnitřních instalacích. Požadovaný moment se pohybuje od 0,9 Nm do 1 Nm. Klíč není součástí sady.
- **Vrtačka a šablona:** Vyžadovány pro externí instalace, kde je nutné vrtání.

Konfigurace backendu v Nayax Core (před instalací)

Před fyzickou instalací zařízení proveďte konfiguraci backendu v Nayax Core, abyste zajistili hladký provoz a zpracování transakcí.

Registrace stroje a přiřazení zařízení:

- Přihlaste se do [Nayax Core](#) a ujistěte se, že je stroj vytvořen a přiřazen operátorovi. Poté připojte zařízení VPOS Media 4 k registrovanému stroji.

Nakonfigurujte platební metody:

Povolte podporované platební metody:

- **NFC (bezkontaktní platby):** Apple Pay, Google Pay, bezkontaktní karty.
- **Čip a PIN (transakce EMV):** Platby vloženou kartou.
- **Magnetický proužek:** Transakce pomocí protažené karty (pokud je tato možnost obchodníkem povolena).

Nastavení cen a transakcí:

- Pokud chcete využívat funkce správy cen Nayax, nakonfigurujte ceny produktů v Nayax Core.



Poznámka: Nayax spravuje limity transakcí, daně a poplatky za služby.

Ověření připojení k síti:

- **Ethernet:** Vyžaduje připojení k síti pomocí ethernetového kabelu.
- **Wi-Fi:** Konfigurovatelné prostřednictvím Nayax Core nebo aplikace Technician App.
- **SIM:** VPOS Media 4 používá eSIM (vestavěnou SIM kartu). Aktivace je automatická.

Nakonfigurujte protokoly Pulse nebo Marshall (je-li to nutné):

- Pokud automatizovaný a samoobslužný stroj vyžaduje integraci Pulse nebo Marshall, nakonfigurujte správná nastavení v Nayax Core.
- Zajistěte, aby komunikační protokol stroje odpovídal vybrané konfiguraci.

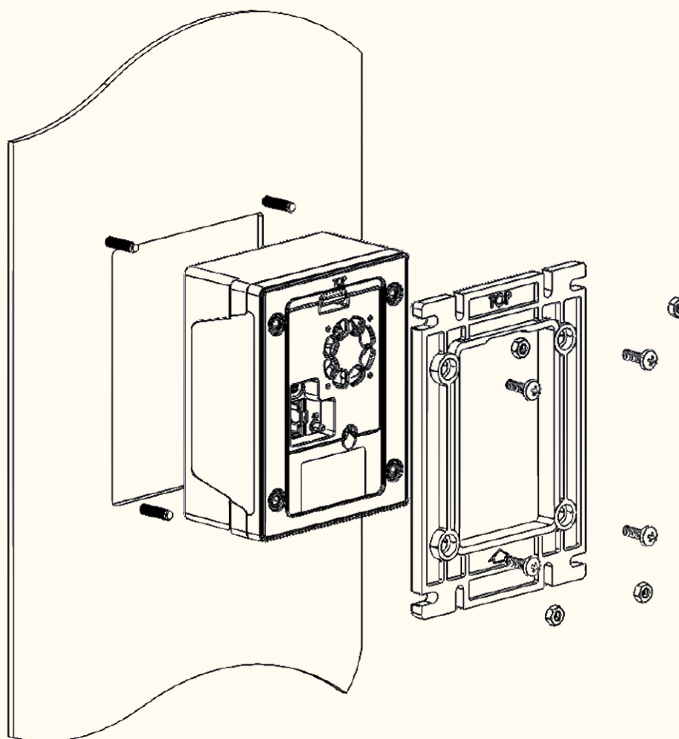
Uživatelé mohou předejít chybám připojení a transakcí tím, že před instalací provedou tyto kroky a zajistí, aby zařízení bylo plně funkční.

Namontujte zařízení VPOS Media 4

Možnost A: Vnitřní instalace (pomocí okénka pro přijímání bankovek)

1. Před instalací se ujistěte, že zadní těsnění zařízení je správně namontováno a není poškozené.
2. Namontujte montážní desku na zařízení VPOS MEDIA 4. Montážní deska je dodávána jako nesmontované příslušenství v dárkové krabici zařízení. Připevněte ji pomocí 4 originálních šroubů s momentem 0,9-1 Nm.
3. Vložte zařízení do slotu pro přijímač bankovek a namontujte jej na instalační čepy.
4. Zařízení zajistěte na instalačních čepích pomocí dodaných matic. Matice utáhněte momentem 0,9-1 Nm.
5. Připojte kabely k zařízení.

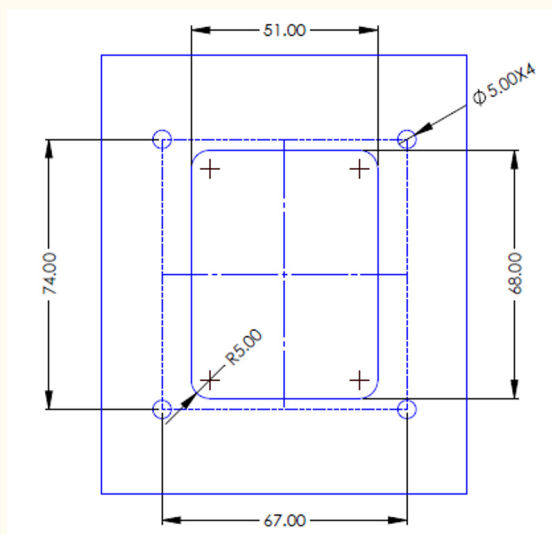
Vnitřní montáž VPOS Media 4



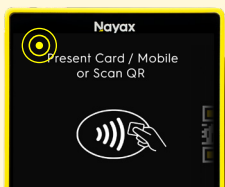
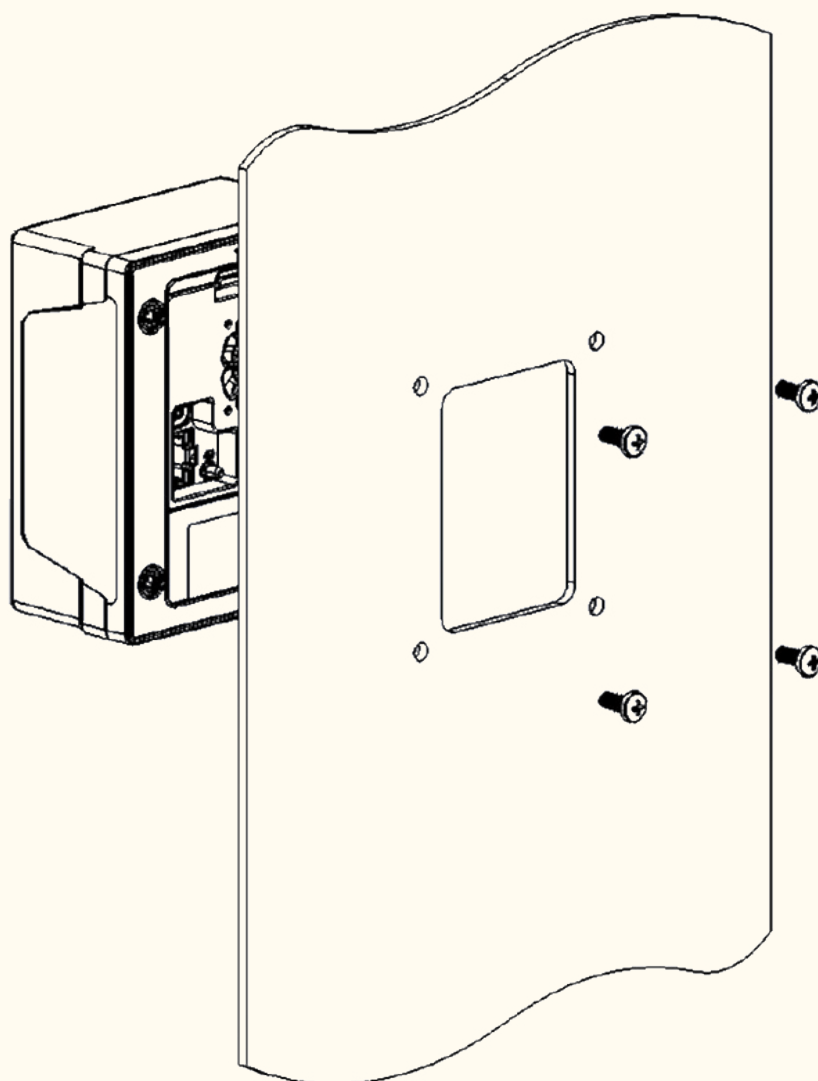
Možnost B: Externí instalace (pokud není k dispozici okénko pro přijímač bankovek)

1. Vyberte rovný, přístupný povrch na stroji pro montáž.
2. Pomocí šablony označte a vyvrtejte:
 - a. Čtyři otvory pro montážní šrouby o průměru 5 mm.
 - b. Jeden otvor pro vedení kabelu o průměru 40 mm.
3. Zařízení upevněte pomocí dodaných šroubů.
4. Po vyvrtání otvorů očistěte místo instalace od otřepů.
5. Před instalací se ujistěte, že zadní těsnění zařízení je správně namontováno a není poškozené.
6. Proveďte kabely otvorem a připojte je k zařízení:
 - a. Připojte zařízení k napájení:
 - I. **VPOS MEDIA 4:** Připojte 40kolíkový kabel k zařízení (primární zdroj napájení).
 - b. Pro připojení k síti musí být k dispozici alespoň jedna z následujících možností:
 - I. **Ethernet:** Zapojte kabel RJ-45 do síťového portu.
 - II. **SIM:** VPOS Media 4 používá eSIM (vestavěnou SIM kartu) (aktivace je automatická).
 - c. V případě potřeby připojte volitelnou externí anténu pro zlepšení síly signálu.
7. Zařízení zajistěte pomocí originálních šroubů momentem 0,9 Nm.

Šablona VPOS Media 4



Externí montáž VPOS Media 4



Přístup k nabídce zařízení:

Pro přístup operátora a technika k „Informaci o zařízení“ a dalším možnostem řešení problémů **klepněte pětkrát na levý horní roh obrazovky.**



Poznámka:

Pokud používáte Wi-Fi nebo SIM kartu, ujistěte se, že je zařízení v dosahu dobrého signálu. Pokud používáte Ethernet, zkontrolujte, zda je kabel správně připojen a funkční.

Konfigurace backendu

Po instalaci dokončete nastavení backendu v Nayax Core:

1. Přiřadíte zařízení VPOS Media 4 k příslušnému automatizovanému a samoobslužnému stroji.
2. Nakonfigurujete ceny produktů a nastavení plateb.
3. Povolíte podporované platební metody (NFC, EMV, Swipe).
4. Ověřte, zda se transakce synchronizují s dashboardem [Nayax Core](#). Pokud je zařízení offline, nezobrazí se v Nayax Core, dokud nebude obnoveno připojení.



Testování instalace

1 Zapněte zařízení

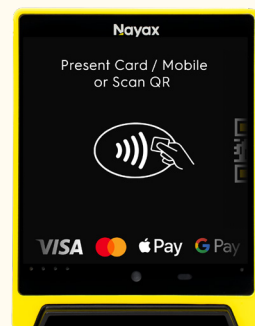
1. Zapněte zařízení.
2. VPOS Media 4 se automaticky zapne a zahájí proces autotestu.



2 Proces autotestu

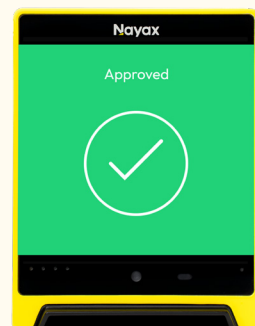
Zařízení provede autotest, aby zkontrolovalo:

- Hardwarové komponenty (obrazovka, klávesnice, senzory).
- Připojení (Ethernet, Wi-Fi, 4G LTE).
- Připravenost platebního systému (NFC, EMV)



3 Proved'te testovací transakci

1. Vložte kartu nebo vyberte položku na zařízení
2. Proved'te testovací platbu pomocí NFC, čipu a PINu nebo magnetického proužku.
3. Ověřte, zda:
 - Platba byla schválena.
 - Stroj vydal produkt.
 - Transakce se zobrazí ve zprávách Nayax Core.



Provoz

Tato část obsahuje podrobné pokyny k používání zařízení VPOS Media 4, včetně zpracování plateb, navigace v rozhraní a řešení chyb během transakcí.

Aktivace zařízení a převod vlastnictví

Aktivace nového zařízení:

- Před prvním použitím musí být zařízení VPOS Media 4 přiřazeno k stroji v Nayax Core a aktivováno.
- Ujistěte se, že se zařízení v Nayax Core zobrazuje jako aktivní, aby bylo možné provádět transakce.

Převod vlastnictví:

- Pokud dojde ke změně vlastnictví zařízení, musí být přiřazeno k novému stroji a aktivováno v Nayax Core.
- Nastavení předchozího provozovatele budou při převodu odstraněna.

Podrobné kroky pro aktivaci najdete v [průvodci aktivace Nayax](#).

Zpracování plateb

Zařízení VPOS Media 4 podporuje více platebních metod, včetně bezkontaktních (NFC), čipových a PIN (EMV) a transakcí s magnetickým proužkem.

Kroky pro zpracování platby:

1. Ujistěte se, že je zařízení zapnuté a připojené k síti.
2. Vyberte položku na zařízení.
3. Vyzvěte zákazníka, aby transakci dokončil pomocí jedné z následujících metod:

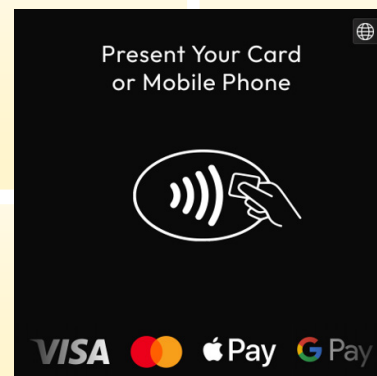
Způsob platby	Pokyny
Bezkontaktní (NFC)	Přiložte bezkontaktní kartu, mobilní peněženku nebo nositelné zařízení k zóně NFC. Počkejte na potvrzovací tón.
Čip a PIN (EMV)	Vložte kartu do čtečky čipů a počkejte na zpracování. V případě potřeby zadejte PIN a počkejte na potvrzení.
Magnetický proužek	Přejeďte kartou plynulým pohybem a zajistěte úplný kontakt se čtečkou.

4. Počkejte na potvrzení platby zobrazené na obrazovce.
5. Pokud je transakce úspěšná, zaznamenaná se v Nayax Core a stroj vydá produkt.

Navigace v dotykovém rozhraní

Zařízení VPOS Media 4 je vybaveno dotykovým rozhraním pro interakci s uživatelem. Displej se dynamicky mění, aby odrazil aktuální stav transakce nebo zařízení.

Níže jsou uvedeny popisy běžných procesních toků a klíčových statických prvků obrazovky:



1 Procesní tok předběžné autorizace

- Čekání na platbu:** Na obrazovce se zobrazí výzva „Předložte kartu / mobilní telefon nebo naskenujte QR kód“.
- Autorizace:** Zobrazí se „Autorizace“ s animací, ověřuje platbu v síti.
- Výsledek transakce:**
 - **Schváleno:** Zobrazí se zelená značka a „Schváleno“.
 - **Zamítnuto:** Zobrazí se červené „X“ a „Transakce zamítnuta“.
- Výběr produktu (v případě schválení):** Zobrazí se výzva „Vyberte produkt“.
- Zpracování:** Animace ozubeného kola a nápis „Zpracování“ signalizují dokončení.
- Dokončení transakce:** Zobrazí se vícejazyčná zpráva „Děkujeme“.

2 Nečinná obrazovka a úvodní obrazovky

- Neaktivní obrazovka (NFC/QR):** Vyzve uživatele k „předložení karty/mobilu nebo naskenování QR kódu“ pro platbu a zobrazí ikony platebních metod.
- Neaktivní obrazovka QR:** Zobrazí QR kód pro platbu.
- Neaktivní možnosti platby:** Zobrazuje ikony různých platebních metod.
- Neaktivní vložení + klepnutí / neaktivní klepnutí:** Vyzve uživatele k vložení nebo klepnutí kartou nebo mobilním zařízením a zobrazí příslušné ikony a text, například „Předložte svou kartu nebo mobilní telefon“.
- Nečinná obrazovka „Zapojte do EV pro nabíjení“:** Vyzve uživatele, aby připojil své elektrické vozidlo k nabíjecí stanici.
- Animace v nečinnosti:** Animovaná verze obrazovky v nečinnosti, která cyklicky zobrazuje výzvy nebo platební metody.

3 Výzvy k akci s kartou

1. **Vyjměte kartu:** Vyzve uživatele, aby „vyjmul kartu“ ze čtečky.
 2. **Vložte kartu / Nečinnost – vložte:** Vyzve uživatele, aby „vložil kartu“ nebo „vložil kartu“ do čtečky, často s ikonou vložení.
 3. **Animace platební akce:** Animace zobrazující vložení karty a klepnutí.
-

4 Zobrazení ceny

1. **Zobrazení ceny s výzvou k platbě:** Zobrazuje cenu (např. „100 Kč“) a může obsahovat výzvy „Předložte kartu / mobilní telefon nebo naskenujte QR kód“ nebo ikonu NFC pro přiložení karty.
 2. **Zobrazení ceny pro výdejní stojan:** Zobrazuje cenu spolu s „číslem pistole“ odpovídajícím výdejnímu stojanu.
-

5 Stav bezhotovostního systému a poruchy

1. **Bezhotovostní platba mimo provoz:** Zařízení zobrazí zprávu „Bezhotovostní platba mimo provoz“, často s ikonou smutného smajlíka.
 2. **Poruchy zařízení:** Mohou se zobrazit konkrétní obrazovky „Porucha zařízení“ (např. „Kód M01“ nebo „Kód M02“), obvykle doprovázené QR kódem pro podrobné informace.
 3. **Poruchy komunikace:** Zobrazí se obrazovka „Porucha komunikace“, často doprovázena QR kódem a zprávou „Opětovné připojování...“, když se zařízení pokouší obnovit připojení.
 4. **Poruchy zařízení:** Kritické obrazovky „Porucha zařízení“ (např. „Kód 100“) označují interní problémy zařízení.
-

6 Obrazovky inicializace a konfigurace zařízení

1. **Úvodní obrazovka:** Zobrazuje logo Nayax na černém pozadí a je zobrazena při spuštění zařízení nebo při významných aktualizacích softwaru. Může být zobrazena také animovaná verze.
 2. **Obrazovka SW (Swipe):** Primárně vyzývá uživatele k přiložení karty. Může také poskytovat přístup k podrobnému softwarovému menu s konfiguračními možnostmi pro funkci přiložení karty, včetně „Začít s nastavením“, „Konfigurace“, „SW“, „Ovládání“ a „Ověření“, z nichž každá je označena zaškrtnutím.
-

7 Proces aktivace zařízení

1. **Aktivace výzvy k akci:** Zařízení může zobrazit obrazovku „Aktivovat výzvu k akci“, která vyzve uživatele k „Předložte svou kartu nebo mobilní telefon“ nebo „Klepnutím aktivujte“ pomocí loga platební sítě, NFC nebo ikon pro vložení karty.
2. **Skenování pro aktivaci:** Po interakci se zobrazí obrazovka „Aktivace“, která vyzve uživatele, aby „Naskenoval QR kód, aby dokončil proces aktivace a mohl začít přijímat platby“. Obrazovka také nabízí možnosti jako „Udělejme to později“ nebo „Prozatím přeskočit“.

8 PIN pad a řešení chyb

1. **Zadání PIN:** Pro zadání PIN se zobrazí numerická klávesnice.
2. **Nesprávný PIN:** Pokud zadáte nesprávný PIN, zobrazí se chybová obrazovka nebo vyskakovací zpráva s textem „Nesprávný PIN kód, zkuste to znovu“.
3. **Neúspěšný pokus:** Po několika nesprávných pokusech se zobrazí zpráva „Neúspěšný pokus!“, která uživatele informuje o této skutečnosti.

9 Zrušení transakce

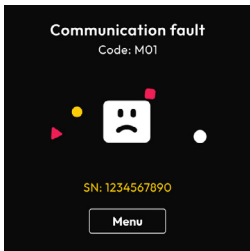
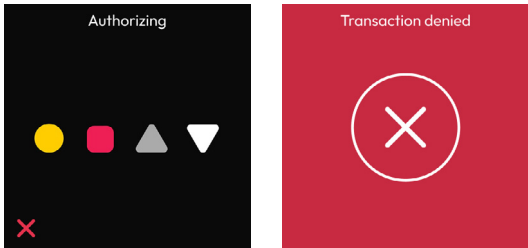
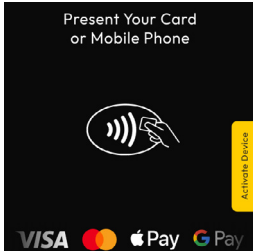
- **Obrazovka zrušení:** Objeví se okamžitě po ručním zrušení transakce nebo po uplynutí časového limitu a zobrazí velké červené „X“ a zprávu „Transakce zrušena“.

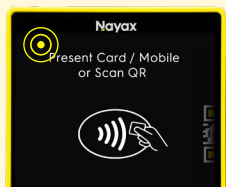
10 Přístup do technického menu

- **Spouštěč – Nastavení / Technické menu:** Zabezpečené menu přístupné oprávněným uživatelům (technikům/operátorům) pro konfiguraci sítě, informace o zařízení a další nastavení systému. Toto menu je skryté před standardním zobrazením pro spotřebitele a lze k němu přistupovat pětkrát klepnutím na levý horní roh obrazovky.

Řešení běžných chyb transakcí

Pokud platba selže, postupujte podle těchto kroků pro řešení problémů:

Chybová zpráva	Možná příčina	Řešení
Karta nebyla načtena	Karta byla vyjmuta příliš brzy, nebyla správně zarovnána nebo byla poškozena.	Zkuste to znovu, aniž byste kartou příliš rychle pohybovali. Zkontrolujte opotřebení čipu nebo magnetického proužku.
Síť není k dispozici	Nebylo zjištěno připojení k internetu. 	Ověřte nastavení sítě v aplikaci Technician App nebo Nayax Core. Ujistěte se, že připojení Ethernet, Wi-Fi nebo SIM je stabilní.
Platba byla zamítnuta	Nedostatek finančních prostředků, prošlá karta nebo zablokovaná transakce. 	Požádejte zákazníka, aby zkusil jinou kartu nebo způsob platby.
Nepodporovaný typ karty	Terminál kartu nepodporuje.	Ověřte, které karetní sítě jsou přijímány prostřednictvím Nayax Core.
Zařízení není aktivováno	Zařízení není přiřazeno k účtu 	Před zpracováním transakcí zajistěte aktivaci v Nayax Core. Pokud problémy přetrvávají, kontaktujte podporu Nayax.



Přístup k nabídce zařízení:

Pro přístup operátora a technika k „Informaci o zařízení“ a dalším možnostem řešení problémů **klepněte pětkrát na levý horní roh obrazovky.**

Údržba a výměna

Tato část obsahuje pokyny k údržbě, čištění a výměně komponent zařízení VPOS Media 4, aby byl zajištěn optimální výkon a dlouhá životnost.

Čištění zařízení

Pravidelné čištění pomáhá udržovat funkčnost zařízení a předcházet provozním problémům. Doporučené postupy čištění:

Součást	Způsob čištění	Frekvence
Dotyková obrazovka	Použijte měkký hadřík bez vláken, který je mírně navlhčený vodou nebo jemným roztokem na bázi alkoholu. Vyhněte se agresivním chemikáliím.	Týdně nebo podle potřeby.
Čtečka karet (čipová a magnetická)	K odstranění prachu a nečistot ze slotu použijte speciální čisticí kartu pro čtečku karet.	Měsíčně nebo v případě selhání transakcí kartou.
Anténa a porty	Zajistěte, aby porty byly bez prachu a koroze.	Čtvrtletně nebo podle potřeby.



Bezpečnostní opatření při čištění

- Nestříkejte kapaliny přímo na zařízení. Kapalinu nejprve naneste na hadřík.
- Nepoužívejte abrazivní materiály, jako jsou papírové ručníky nebo hrubé hadry.
- Před čištěním zařízení vypněte (pokud používáte externí napájecí adaptér, nejprve jej odpojte), aby nedošlo k poškození elektrickým proudem.
- Nepoužívejte vysokotlaký stlačený vzduch na porty, protože by to mohlo vtlačit nečistoty hlouběji dovnitř.

Skladování a přeprava

Pokud je třeba zařízení VPOS Media 4 skladovat nebo přepravovat, dodržujte následující osvědčené postupy, abyste zabránili poškození.

Pokyny pro skladování:

Podmínka	Požadavek
Teplota	Skladujte při teplotě mezi -30 °C a 70 °C. Vyhněte se extrémnímu teplu nebo chladu.
Vlhkost	Skladujte v suchém prostředí, vyhněte se kondenzaci a vlhkosti.
Balení	Při dlouhodobém skladování používejte originální obal včetně bezpečnostní plomby proti neoprávněné manipulaci. Pro přepravu použijte pokud možno nárazuvzdorný kufr.



Pokyny pro přepravu:

- Před přepravou se ujistěte, že je zařízení vypnuté.
- Zajistěte jej v nárazuvzdorném kufru, aby se během přepravy nepohybovalo.
- Při přepravě více jednotek je třeba použít oddělené přihrádky, aby nedošlo k poškození obrazovky a čtečky karet.
- Neodstraňujte bezpečnostní štítky, protože by tím mohla zaniknout záruka.

Řešení problémů

Pokud narazíte na problémy se zařízením VPOS Media 4, podívejte se do tohoto průvodce, kde najdete diagnostiku a řešení běžných problémů, než se obrátíte na podporu Nayax.



Tip:

Mnoho problémů s instalací a připojením lze vyřešit podle pokynů v části **Požadavky před instalací** a kontrolou nastavení Nayax Core před řešením problémů.

Časté problémy a řešení

Problém	Možná příčina	Řešení
Zařízení se nezapíná	- Zařízení není napájeno správným vstupním napětím. - Uvolněný nebo odpojený napájecí kabel. - Vadný zdroj napájení	- Ověřte správné napětí pro zařízení: DC 12–42 Vpřes externí napájecí zdroj. - Zkontrolujte, zda jsou všechny kabely správně připojeny, a zkontrolujte, zda nejsou viditelně poškozené.
Žádné připojení k síti	- Ethernetový kabel je odpojený nebo síťové zařízení je nesprávně nakonfigurované. - Nesprávné SSID nebo heslo Wi-Fi. - Špatný signál SIM karty nebo nesprávné nastavení SIM karty. - Síťová nastavení nejsou nakonfigurována v Nayax Core.	Pokud používáte Ethernet, ujistěte se, že je kabel LAN správně připojen, a zkontrolujte nastavení směrování sítě/brány firewall: - Pokud používáte Wi-Fi, ověřte přihlašovací údaje v aplikaci Technician App nebo Nayax Core. - Pokud používáte SIM kartu, ujistěte se, že zařízení má pokrytí sítě. - Restartujte zařízení a zkontrolujte protokoly Nayax Core, zda se pokusilo o připojení.
Selhání platebních transakcí	- Platební metoda není v Nayax Core povolena. - Špatné připojení k síti. - Čtečka karet je znečištěná nebo poškozená.	- Přihlaste se do Nayax Core a ověřte, zda jsou povoleny platby NFC, čipem a magnetickým protažením. - Ověřte, zda jsou správně nakonfigurovány obecné platební možnosti, jako je zpracování kreditních karet (v případě pochybností kontaktujte společnost Nayax). Ověřte stabilitu sítě a zkuste transakci opakovat. - Vyčistěte čtečku čipů a magnetický proužek pomocí speciální karty na čištění karet.

Issue	Possible Cause	Solution
Spuštěn alarm proti neoprávněné manipulaci	Zařízení bylo fyzicky otevřeno a došlo k silnému nárazu, což aktivovalo spínač neoprávněné manipulace.	- Pokud je detekováno neoprávněné zásahy, zařízení se trvale uzamkne a pro servis je nutné získat autorizaci k vrácení zboží (RMA). - Pro upozornění na neoprávněnou manipulaci neexistuje možnost vzdáleného resetování – kontaktujte podporu Nayax a požádejte o pokyny.
Zařízení je zamrzlé nebo nereaguje	Selhání softwaru nebo problém s připojením.	- Restartujte zařízení podle správného postupu vypnutí a zapnutí. - Odpojte napájení a počkejte, až se všechny kontrolky zcela zhasnou, než zařízení znovu připojíte.

Přístup k nabídce zařízení:

Pro přístup operátora a technika k „Informaci o zařízení“ a dalším možnostem řešení problémů klepněte pětikrát na levý horní roh obrazovky.

Postup restartování zařízení

Pokud zařízení nereaguje, restartujte jej podle následujících pokynů.

Měkký restart (vypnutí a zapnutí)

Doporučeno v případě menších selhání softwaru nebo resetování připojení.

1. Vypněte zařízení nebo odpojte externí napájení.
2. Počkejte 30 sekund.
3. Znovu připojte napájení a nechte zařízení restartovat.

Tvrký restart (úplný reset napájení)

Pokud zařízení stále nereaguje, proveďte tvrdý restart:

1. Odpojte všechny kabely od zařízení (40pinový kabel, USB-C nebo externí napájecí zdroj).
2. Počkejte alespoň 5 minut, aby se kondenzátory zcela vybil.
3. Znovu připojte napájení a počkejte, až se systém spustí.



Varování:

Tvrký restart by měl být proveden pouze v případě, že zařízení nereaguje. Pokud problém přetrvává, kontaktujte podporu Nayax pro další řešení problému.

Záruka

Záruční krytí

Zařízení VPOS Media 4 je kryto omezenou zárukou společnosti Nayax, která poskytuje opravu nebo výměnu v případě výrobních vad během stanovené doby.

Standardní záruční doba je 12 měsíců od data zakoupení. Během této doby společnost Nayax posoudí záruční reklamace a určí, zda zařízení splňuje podmínky pro opravu nebo výměnu.

Omezení a výjimky ze záruky

Záruka společnosti Nayax se nevztahuje na následující situace:

- Fyzické poškození způsobené nesprávným zacházením, vnější silou nebo nehodami.
- Neoprávněné úpravy nebo opravy provedené neschválenými poskytovateli služeb.
- Vystavení zařízení vlivům prostředí, jako jsou kapaliny, chemikálie, extrémní teplo nebo prach, které překračují specifikace zařízení.
- Manipulace nebo porušení bezpečnosti, včetně odstranění bezpečnostních pečeti nebo neoprávněného otevření zařízení.
- Problémy s připojením způsobené SIM kartami třetích stran, výpadky sítě nebo vnějšími rušivými vlivy.
- Nesprávná instalace, která není v souladu se schválenými pokyny společnosti Nayax.

Pokud nastane některá z těchto situací, může být reklamace v rámci záruky zamítnuta.

Jak podat reklamace v rámci záruky

Pokud se u zařízení VPOS Media 4 vyskytne problém, na který se vztahuje záruka, postupujte při podání reklamace podle těchto kroků:

1 Ověřte nárok na záruku

- Ověřte, zda se problém vztahuje na záruku a neporušuje žádné výjimky.
- Ověřte sériové číslo zařízení a datum nákupu, abyste ověřili způsobilost.

2 Shromážděte požadované dokumenty

- Sériové číslo zařízení (nachází se na zadní straně zařízení).
- Podrobný popis problému, včetně již provedených kroků k řešení problému.
- Doklad o zakoupení (faktura nebo účtenka).

3 Podání reklamace v rámci záruky

- Kontaktujte podporu Nayax prostřednictvím [portálu podpory Nayax](#).
- Poskytněte veškerou požadovanou dokumentaci a postupujte podle postupu pro vrácení v rámci záruky.

4 Proces vrácení a výměny

- Pokud bude reklamace schválena, společnost Nayax poskytne pokyny pro vrácení zařízení k posouzení.
- Společnost Nayax na základě servisních podmínek určí, zda zařízení splňuje podmínky pro opravu nebo výměnu.

Poznámka: Před podáním reklamace se podívejte do části Řešení problémů, abyste zjistili, zda lze problém vyřešit bez výměny.

Licenční smlouva k softwaru

Zařízení VPOS Media 4 funguje na základě proprietárního softwaru a firmwaru společnosti Nayax. Používání tohoto softwaru se řídí licenční smlouvou k softwaru (SLA) společnosti Nayax, která obsahuje následující podmínky:

Povolené použití

- Software je licencován výhradně pro použití se službami a hardwarem schválenými společností Nayax.

Omezení použití

- Uživatelé nesmějí software žádným způsobem upravovat, zpětně analyzovat ani kopírovat.

Aktualizace softwaru

- Společnost Nayax poskytuje automatické aktualizace za účelem zlepšení funkčnosti a bezpečnosti.
- Uživatelé musí instalovat aktualizace, aby zajistili trvalý soulad s bezpečnostními a provozními zásadami společnosti Nayax.

Odpovědnost a podpora

- Společnost Nayax nenese odpovědnost za poruchy způsobené:
 - Úpravami třetích stran
 - Neautorizovaných verzí softwaru
- Technická podpora a záruka se vztahují pouze na oficiální software Nayax.



Právní upozornění:

Kontaktujte podporu Nayax nebo navštivte stránku Nayax Legal Page, kde získáte úplnou softwarovou licenční smlouvu.

Často kladené otázky

V této části najdete odpovědi na časté otázky týkající se instalace, provozu, řešení problémů a záruky produktu VPOS Media 4.

Obecné otázky

Co je VPOS Media 4 a k čemu se používá?

VPOS Media je bezhotovostní platební terminál určený pro bezobslužné stroje, včetně prodejních automatů, kiosků, nabíječek elektromobilů, prádelen a samoobslužných maloobchodních systémů. Podporuje více platebních metod a nabízí služby vzdálené správy a telemetrie prostřednictvím Nayax Core.

Jaké platební metody VPOS Media 4 podporuje?

VPOS Media 4 podporuje:

Bezkontaktní platby (NFC): Apple Pay, Google Pay a bezkontaktní kreditní/debetní karty.

Čip a PIN (EMV): transakce s vloženou kartou.

Magnetický proužek: transakce pomocí přetažené karty (pokud je to obchodníkem povoleno).

Instalace a konfigurace

Jaké nástroje potřebuji k instalaci zařízení?

Křížový šroubovák: K upevnění zařízení.

Švýcarský klíč: K utažení šroubů.

Vrtačka a šablona: Potřebné pro externí instalace.

Jak nainstaluji a aktivuji zařízení VPOS Media 4?

1. Před instalací vypněte automatizovaný a samoobslužný stroj.
2. Namontujte zařízení pomocí interní (okénko pro přijímání bankovek) nebo externí instalační metody.
3. Připojte kabely podle modelu:
 - a. Připojte pomocí primárního zdroje napájení.
 - b. Zkontrolujte připojení k síti Ethernet a mobilní síti.
4. Zapněte zařízení a nechte jej automaticky spustit.
5. Zařízení spustí autotest, aby zkontrolovalo připojení k síti a připravenost k platbám.
6. Zařízení aktivujte následujícím způsobem:
 - a. Naskenujte QR kód zobrazený na obrazovce zařízení (pokud není aktivováno) nebo navštivte stránku <https://activate.nayax.com/>
 - b. Postupujte podle pokynů pro aktivaci na webových stránkách a dokončete nastavení zařízení



Tip: Při první instalaci se pro zajištění stability doporučuje před aktivací připojení SIM použít Wi-Fi nebo Ethernet.

Řešení problémů a podpora

Proč se moje zařízení VPOS Media 4 nezapíná?

- Zkontrolujte, zda napájecí zdroj poskytuje napětí 12–42 V DC.
- Zkontrolujte, zda jsou všechny kabely správně připojeny.
- Pokud používáte externí napájecí adaptér, zkontrolujte, zda je zapojen do funkční zásuvky.

Proč se moje zařízení nepřipojuje k síti?

- **Uživatelé Ethernetu:** Ujistěte se, že je kabel LAN správně připojen a že síťová infrastruktura zákazníka je funkční.
- **Uživatelé Wi-Fi:** Ověřte, zda jsou SSID a heslo správně nakonfigurovány v Nayax Core nebo v aplikaci Technician App.
- **Uživatelé SIM:** Ověřte, zda je SIM karta aktivována a zda je dostatečné pokrytí sítě.
- Restartujte zařízení a zkontrolujte stav sítě v Nayax Core.

Proč moje zařízení nezpracovává transakce?

- Zkontrolujte, zda jsou v Nayax Core povoleny platební metody.
- Ujistěte se, že je v Nayax Core nakonfigurována správná cena produktu.
- Při použití integrace Pulse:
 - Ověřte, zda je nastaven správný režim cen *(jednoduchý/vícenásobný/počítání)*.
 - Ověřte, zda jsou vodiče pulzního signálu správně připojeny a zajištěny.
 - Zkontrolujte, zda jsou úrovně napětí pulzního signálu v rámci specifikace.
- Proveďte testovací transakci pomocí bezkontaktní, čipové nebo magnetické platby.

Jak resetuji zařízení VPOS Media 4?

Ruční reset:

1. Vypněte zařízení.
2. Odpojte napájení na 30 sekund.
3. Znovu připojte napájení a počkejte, až se dokončí autotest.

Použití technického menu:

1. Otevřete technické menu na zařízení.
2. Vyberte jednu z následujících možností:
 - a. Restart: Vypne a restartuje aplikace zařízení.
 - b. Reboot: Provede kompletní restart systému (podobně jako restart telefonu s Androidem).
3. Po restartu zařízení počkejte na dokončení autotestu.

Záruka a podpora

Co mám dělat, pokud je moje zařízení vadné?

1. Zkontrolujte záruční podmínky (platnost 12 měsíců od data zakoupení).
2. Shromážděte potřebné údaje:
 - Sériové číslo zařízení (nachází se na zadní straně zařízení).
 - Chybová zpráva nebo podrobný popis problému.
 - Doklad o zakoupení (faktura nebo účtenka).
3. Odešlete žádost o podporu prostřednictvím [portálu podpory Nayax](#).



Důležité:

Pokud se spustí alarm proti neoprávněné manipulaci, zařízení se trvale uzamkne a bude vyžadovat RMA (autorizaci k vrácení zboží).

Kontakt

Pro technickou podporu, dotazy týkající se záruky nebo další pomoc nás prosím kontaktujte prostřednictvím aplikace MoMa, [Nayax Core](#) nebo telefonicky.

Kontaktní informace podpory Nayax

Způsob podpory	Podrobnosti
Způsob podpory	+420 608 196 267
Centrum nápovědy	Portál podpory Nayax
Znalostní databáze	Dokumentace Nayax

Než kontaktujete podporu:

Aby mohla podpora Nayax efektivně vyřešit váš problém, připravte si následující údaje:

- Sériové číslo zařízení (nachází se na zadní straně zařízení).
- Popis problému, včetně kroků, které jste již vyzkoušeli k jeho vyřešení.
- Screenshoty nebo chybové zprávy.

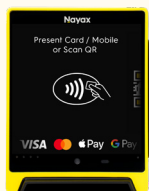
Další zdroje

Společnost Nayax nabízí **samoobslužné nástroje podpory**, které uživatelům pomáhají rychle najít řešení a zůstat v obraze:



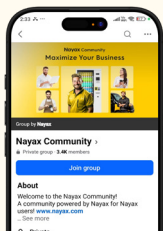
Aktualizace firmwaru a softwaru:

Zajistěte, aby zařízení používalo nejnovější software pro zvýšenou bezpečnost a lepší výkon.



Videonávody:

Podrobné průvodce instalací, konfigurací a řešením problémů.



Uživatelská dokumentace:

Komplexní průvodce VPOS Media pro nastavení a správu.

Aktualizace v reálném čase a pokyny pro řešení problémů najdete v centru nápovědy Nayax.

Tip: Mnoho běžných problémů lze vyřešit kontrolou části Řešení problémů v této příručce před kontaktováním podpory.

Regionální podpora

Vyhledejte místní pobočky Nayax na [webových stránkách Nayax](#) nebo se obraťte na autorizovaného distributora pro podporu specifickou pro daný region.

Nebo prozkoumejte [NayaxU](#), naše bezplatné online centrum nápovědy.

QR kód pro portál podpory:

