

Nayax - VPOS Media 4 BENUTZERHANDBUCH

Intuitiver interaktiver Kartenleser der nächsten
Generation mit Pin-on-Glass Funktionalität




Atlantis
Payment Solutions



offizieller **Nayax** Partner

 Atlantis Payment Solutions GmbH
Kornstraße 4, 79258 Hartheim

 Tel. 0761 / 21 63 63 63
Fax. 0761 / 21 63 63 64

 www.nayax-shop.de
info@nayax-shop.de

01	Deckblatt
02	Inhaltsverzeichnis
03	Allgemeine Informationen
04-05	Rechtliche Hinweise
06-07	Sicherheitshinweise
08-09	Produktinformationen
10-14	Gerätespezifikationen
15	Installationsvoraussetzungen
16	Backend-Konfiguration in Nayax Core (vor der Installation)
17-19	Installationsschritte
20	Backend-Konfiguration
21	Installationstest
22-26	Betrieb
27-28	Wartung und Austausch
29-30	Fehlerbehebung
31	Garantie
32	Software-Lizenzvereinbarung
33-25	FAQs (Häufig gestellte Fragen)
36	Kontakt



Dieses Handbuch enthält detaillierte Anweisungen zur Installation, Bedienung und Wartung des VPOS Media 4-Geräts. Es soll Technikern, Betreibern von automatisierten und Selbstbedienungsmaschinen sowie Systemintegratoren dabei helfen, das Gerät effektiv einzurichten und zu nutzen.

Zielgruppe

Dieses Handbuch richtet sich an:

Techniker:

Verantwortlich für die physische Installation, Verkabelung und Wartung.

Maschinenbetreiber:

Verantwortlich für die Integration der Maschinen, die Überwachung der Transaktionen und die Zahlungsabwicklung.




Systemintegratoren:

Verantwortlich für die Konfiguration der Konnektivität, der Softwareeinstellungen und der Backend-Integration mit [Nayax Core](#).



Hinweissystem

Dieser Abschnitt erklärt die Symbole, die im gesamten Handbuch verwendet werden, um auf wichtige Sicherheits- und Betriebshinweise aufmerksam zu machen.

Symbol	Beschreibung
 Warnung	Kennzeichnet eine potenziell gefährliche Situation, die zu Verletzungen oder Schäden am Gerät führen kann. Befolgen Sie die Sicherheitshinweise, um Risiken zu vermeiden.
 Vorsicht	Gibt Hinweise auf Vorsichtsmaßnahmen, um Geräteausfälle oder Datenverluste zu verhindern. Gehen Sie sorgsam mit den Komponenten um und halten Sie sich an die empfohlenen Vorgehensweisen.
 Hinweis	Hebt nützliche Tipps, bewährte Verfahren oder zusätzliche Informationen hervor, die das Verständnis und die Bedienbarkeit verbessern.

Markenzeichen

Folgende Marken und eingetragene Marken werden in diesem Handbuch genannt:

- Nayax™ ist ein eingetragenes Markenzeichen von Nayax Ltd.
- VPOS Media™ ist ein geschütztes Produkt von Nayax Ltd.
- Andere Produkt-/Firmennamen, die in diesem Handbuch erwähnt werden, können Markenzeichen der jeweiligen Eigentümer sein. Alle Markenzeichen bleiben Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Die unerlaubte Nutzung, Vervielfältigung oder Verbreitung dieser Markenzeichen ist strengstens untersagt.

Haftungsausschluss

Dieses Handbuch dient als Leitfaden für die Installation, den Betrieb und die Wartung des VPOS Media 4-Geräts. Obwohl alle Anstrengungen unternommen wurden, um die Richtigkeit der Informationen sicherzustellen, übernimmt Nayax Ltd. keine Verantwortung für Fehler, Auslassungen oder Schäden, die aus unsachgemäßer Installation, Nutzung oder unbefugten Modifikationen resultieren.

Haftungsbeschränkungen:

- Unbefugte Modifikationen: Änderungen an der Hardware oder Software des VPOS Media 4-Geräts können die Garantie und behördliche Zulassungen ungültig machen. Nayax Ltd. haftet nicht für Schäden, die aus nicht autorisierten Änderungen entstehen.
- Zubehör von Drittanbietern: Die Verwendung von nicht genehmigten Kabeln, Netzteilen oder Zubehör kann zu Fehlfunktionen oder dauerhaften Schäden führen. Es sollten ausschließlich von Nayax genehmigte Komponenten verwendet werden.
- Verantwortung für den Betrieb: Die Kunden sind für die ordnungsgemäße Konfiguration und Wartung verantwortlich.
- Einhaltung von Vorschriften: Der Benutzer ist dafür verantwortlich, die Einhaltung lokaler Gesetze und branchenspezifischer Richtlinien sicherzustellen.

Durch die Nutzung dieses Produkts übernimmt der Betreiber alle damit verbundenen Risiken in Bezug auf die Installation, Konfiguration und den Betrieb des VPOS Media 4.

Zulassungen & Zertifizierungen

Das VPOS Media 4 erfüllt die branchenüblichen Konformitätsanforderungen und besitzt die folgenden Zertifizierungen:

- PCI DSS
- PCI PTS
- CE
- FCC
- IC
- RCM
- RoHS

Besuchen Sie für weitere Details zur Konformität das [Nayax-Support-Portal](#) oder kontaktieren Sie das Nayax Compliance Team.

Software-Lizenzvereinbarung (Rechtsprüfung ausstehend)

Die Software des VPOS Media 4-Geräts unterliegt möglicherweise einer Software-Lizenzvereinbarung, welche die Nutzungsbeschränkungen, Software-Updates und die Einhaltung von Eigentumsbedingungen festlegt.

Falls zutreffend, wird die Software-Lizenzvereinbarung:

- Als Teil der Gerätedokumentation beim Kauf bereitgestellt.
- Während der erstmaligen Systemkonfiguration in [Nayax Core](#) angezeigt.
- Zur Ansicht über das Nayax Kundenportal zugänglich sein.

Die Bestimmungen der Software-Lizenzvereinbarung können Aktualisierungen und Änderungen unterliegen. Nutzer sollten die neueste Version im Nayax Kundenportal überprüfen.


Bei Fragen zur Software-Lizenzierung wenden Sie sich bitte direkt an Nayax Ltd.



Dieser Abschnitt enthält Vorsichtsmaßnahmen und Sicherheitshinweise, die für den ordnungsgemäßen und sicheren Betrieb des VPOS Media 4-Geräts zu beachten sind. Die Nichtbeachtung dieser Hinweise kann zu Verletzungen, Geräteschäden oder zur Nichteinhaltung von Sicherheitsvorschriften führen.






Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen

Beachten Sie die folgenden Sicherheitshinweise, um einen sicheren Betrieb zu gewährleisten:

Symbol	Beschreibung
 Warnung	Setzen Sie das Gerät keiner extremen Hitze, direkter Sonneneinstrahlung oder offenen Flammen aus, da dies die internen Komponenten beschädigen kann.
 Warnung	Halten Sie Feuchtigkeit und Flüssigkeiten vom Gerät fern, um elektrische Kurzschlüsse oder Hardwareausfälle zu vermeiden.
 Warnung	Demontieren oder modifizieren Sie das Gerät nicht. Dies führt zum Erlöschen der Garantie und kann Sicherheitsfunktionen beeinträchtigen.
 Warnung	Schalten Sie die Maschine aus, bevor Sie Kabel an- oder abstecken, um Stromschläge zu vermeiden.
 Vorsicht	Verwenden Sie nur ein kompatibles Netzteil, das auf das VPOS Media 4 abgestimmt ist. VPOS Media 4 unterstützt 12-48 V DC und 12-34 V AC über die MDB-Verbindung.
 Vorsicht	Stellen Sie sicher, dass die Stromquelle die erforderlichen Spannungs- und Stromspezifikationen erfüllt, um Geräteschäden zu vermeiden.
 Hinweis	Wenn das Gerät nicht richtig funktioniert oder eine Fehlermeldung anzeigt, besuchen Sie den Abschnitt zur Fehlerbehebung.
 Hinweis	Überprüfen Sie das Gerät regelmäßig auf Abnutzung, Beschädigungen oder lockere Verbindungen.
 Hinweis	Auf eine sichere Befestigung achten, um Probleme durch Vibrationen zu vermeiden.







Um Stromschläge und Schäden am Gerät zu vermeiden, befolgen Sie bitte diese Sicherheitshinweise:

Symbol	Beschreibung
 Warnung	Trennen Sie die Stromversorgung, bevor Sie das Gerät warten oder handhaben.
 Warnung	Verwenden Sie das Gerät nicht, wenn die Stromkabel oder Anschlüsse beschädigt sind.
 Warnung	Benutzen Sie nur zertifizierte Steckdosen und vermeiden Sie eine Überlastung der Stromkreise.
 Vorsicht	Wenn das Gerät extern installiert wird, stellen Sie sicher, dass es vor Regen und extremen Wetterbedingungen geschützt ist.
 Vorsicht	Befestigen Sie alle Kabel sicher und achten Sie darauf, dass sie nicht geknickt werden, um Signal- oder Stromunterbrechungen zu vermeiden.

Sicherheit & Manipulationsschutz (Tamper Protection)

Das VPOS Media 4-Gerät ist mit Mechanismen zur Manipulationserkennung ausgestattet, um sichere Transaktionen zu gewährleisten.

Symbol	Beschreibung
 Warnung	<p>Wird der Manipulationsalarm (Tamper Alert) ausgelöst, sperrt sich das Gerät dauerhaft. Es muss über den Nayax-Support per RMA (Return Merchandise Authorization) ersetzt werden.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ein Manipulationsalarm kann durch unbefugtes Öffnen oder einen erheblichen physischen Stoß (z.B. Fallenlassen des Geräts) ausgelöst werden.• Es gibt derzeit keine Möglichkeit, den Manipulationsalarm aus der Ferne zurückzusetzen. Wenn der Alarm ausgelöst wird, kontaktieren Sie den Nayax-Support zur Überprüfung und für die nächsten Schritte.
 Vorsicht	Entfernen Sie keine Sicherheitsetiketten und öffnen Sie nicht das Gerätegehäuse, da dies zum Erlöschen der Garantie führt.
 Hinweis	Wenn eine Manipulation erkannt wird, kontaktieren Sie den Nayax-Support für eine Überprüfung und die weiteren Schritte zum Zurücksetzen.
 Warnung	Stellen Sie sicher, dass das Gerät fest montiert ist, um eine unbefugte Entfernung zu verhindern.

Das VPOS Media 4 ist ein bargeldloses Zahlungsterminal für unbeaufsichtigte Zahlungssysteme, wie sie in folgenden Bereichen eingesetzt werden:

- Verkaufsautomaten
- Kioske und Smart-Retail-Lösungen
- Ladesäulen für Elektrofahrzeuge
- Waschsalons
- Autowaschanlagen und andere Selbstbedienungsumgebungen

Die VPOS-Media-Produktfamilie unterstützt eine Vielzahl von Zahlungsmethoden und Konnektivitätsoptionen, die speziell für Automaten, Kioske, Ladesäulen und andere Selbstbedienungssysteme optimiert sind. Eine detaillierte Übersicht über die Kompatibilität der Schnittstellen finden Sie in der Modellvergleichstabelle.

Lieferumfang

Das VPOS Media 4-Paket enthält die folgenden Komponenten:

Artikel	Beschreibung
VPOS Media 4 Gerät	All-in-One Zahlungs- und Telemetrie-Terminal mit Touchscreen, Kartenleser und Kommunikationsschnittstellen.
Montageplatte	Zur Befestigung des Geräts an Verkaufsautomaten, Kiosken oder anderen Installationen.
Externe Antenne	Im Lieferumfang von VPOS Media 4 enthalten für optionale verbesserte Konnektivität. (VPOS Media 4 verfügt über eine integrierte interne Antenne.)
Schrauben & Befestigungsmaterial	Erforderlich zur Befestigung des Geräts an der Maschine oder der Montageplatte.

Spezifische Komponenten (nicht standardmäßig enthalten)

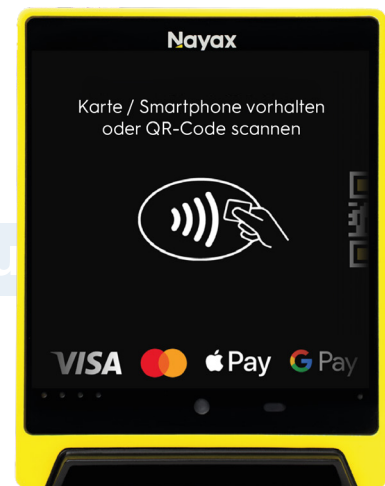
Einige Komponenten für das VPOS Media 4 sind nicht standardmäßig im Lieferumfang enthalten und werden als separates Zubehör für spezifische Maschinenintegrationen oder Protokollanforderungen geliefert. Einzelheiten entnehmen Sie bitte der nachstehenden Tabelle.

Artikel	Beschreibung
Marshall- oder Pulse-Kabel	Nicht standardmäßig enthalten. Nur für spezifische Maschinenintegrationen erforderlich.

Das VPOS Media 4 verfügt über zahlreiche Schnittstellen & Komponenten, die einen nahtlosen Betrieb gewährleisten.

Vorderansicht:

- **Touchscreen-Display:** Bietet eine intuitive Benutzeroberfläche zur Transaktionsverwaltung.
- **NFC-Kontaktloszone:** Ermöglicht bequemes kontaktloses Bezahlen.
- **Chip & PIN (EMV-Leser):** Ermöglicht sichere Smartcard-Zahlungen mit PIN-Authentifizierung.
- **Magnetstreifenleser:** Akzeptiert Zahlungen per Magnetstreifenkarte.



Rückansicht:

- **SIM-Karten-Steckplatz:** Falls erforderlich, kann eine physische SIM-Karte eingesetzt werden, um die Konnektivität des Media 4 zu verbessern.
- **MDB-Anschluss:** Erforderlich für die Integration in MDB-Automaten und Selbstbedienungsmaschinen.
- **Stromanschluss:** Unterstützt die Stromversorgung über USB-C oder MDB.
- **Antennenanschluss:** Dient zum Anschluss externer Antennen bei Bedarf.

Atlantis
Payment Solutions

Dieser Abschnitt enthält detaillierte technische Spezifikationen für das VPOS Media 4-Gerät. Er beschreibt die Kernfunktionen, Umweltverträglichkeiten und Konformitätsstandards, um eine optimale Leistung und die Einhaltung von Sicherheitsvorschriften zu gewährleisten.

Installationsumgebung	
Betriebs-temperatur	-20 °C bis +55 °C
Lagertemperatur	- 40 °C bis +75 °C
Externe Antenne	5% bis 95% (nicht kondensierend)
Staub- & Wasserdichtigkeit	IP 55, IK08
Entflammbarkeit	UL-94 V0
Sicherheit	CE, FCC
Physische Dimensionen	
Höhe	107 mm
Breite	85 mm
Tiefe	47 mm
Gewicht	340 g
Schnittstelle & Verwaltung	
Anzeige	4-Zoll-Farb-LCD-Touchscreen, 480 x 480 Pixel
Architektur	4 x Cortex A53 @ 1.3GHz
Audio	Lautsprecher
Lokalisierung	Mehrsprachige UI + Sprachinteraktion + App-basierte visuelle Erfahrung
Elektronische Zertifizierungen	FCC, CE

Zahlungs-Zertifikationen	PCI-PTS, EMV Kontakt L1/L2, Kontaktlos L1, FeliCa, MasterCard TQM, Visa, Mastercard, Amex, Discover, JCB, Interac
Kommunikation	4G Global, GPS (+GLONASS + BD), Ethernet, Bluetooth 4.2, WLAN (2.4GHz + 5GHz) mit integrierter oder externer Antenne
Mobilfunk	4G (CAT-4), externer Antennenanschluss + interne Backup-Antenne, Modulkonfiguration für 5 Regionen
SIM/SAM	Nano-SIM, Nano-SAM, eSIM
Stromversorgung	12-48 V DC, 12-34 V AC, sicheres Herunterfahren bei Stromausfall
Sensoren	Time-of-Flight-Sensor, interne Temperatursensoren, Beschleunigungssensor für Vandalismusschutz
Anschlüsse	USB OTG, MDB Slave, MDB Master, 2 UART TTL, 2 RS232, DEX, MDB, 6 Pulse, externer Leser, Türöffnungssensor, Eingang für externen Temperatursensor, Inhibit-Eingang

**Hinweis:**

Das VPOS Media 4-Gerät wurde entwickelt, um verschiedene Umweltstandards zu erfüllen. Es ist derzeit nach IP55 zertifiziert, was Schutz vor Staub und Niederdruck-Wasserstrahlen bedeutet. Diese Zertifizierung gewährleistet einen zuverlässigen Betrieb im Außenbereich.

Atlantis
Payment Solutions



Herstellername: NAYAX Ltd.

Herstelleradresse: 3 Arik Einstein St., 1st Floor, Herzliya, 4659071, Israel

erklärt unter seiner alleinigen Verantwortung, dass das Produkt:

Produktbeschreibung: Bargeldloses Zahlterminal

Produktmodell: VPOS M4

Handelsname- oder Marke: NAYAX

den relevanten Harmonisierungsrechtsvorschriften der Union entspricht.

Artikel	Standard	Beschreibung
3.1a Gesundheit	EN 62311:2008	Bewertung von elektrischen und elektronischen Geräten in Bezug auf Begrenzungen der Exposition von Personen in elektromagnetischen Feldern (0 Hz - 300 GHz).
3.1a Sicherheit	EN 62368-1:2014+A11:2017	Einrichtungen für Audio/Video-, Informations- und Kommunikationstechnik - Teil 1: Sicherheitsanforderungen.
3.1b EMC	EN 301 489-1 V2.1.1	Norm für elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) für Funkanlagen und -dienste; Teil 1: Gemeinsame technische Anforderungen.
	EN 301 489-3 V2.1.1	Norm für elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) für Funkanlagen und -dienste; Teil 3: Spezifische Bedingungen für Funkanlagen mit geringer Reichweite (SRD), die auf Frequenzen zwischen 9 kHz und 246 GHz arbeiten.
	EN 301 489-52 V1.1.0	Norm für elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) für Funkanlagen und -dienste; Teil 52: Spezifische Bedingungen für Funkanlagen (UE) und Zusatzeinrichtungen für zellulare Kommunikation.
3.2 Funk-Frequenzspektrum	EN 300 330 V2.1.1	Short Range Devices (SRD); Funkgeräte im Frequenzbereich 9kHz bis 25 MHz und Induktionsschleifensysteme im Frequenzbereich 9kHz bis 30 MHz.
	EN 301 908-1 V15.1.1	Mobilfunknetze (IMT); Harmonisierte Norm für den Zugang zum Funk-Frequenzspektrum; Teil 1: Einführung und gemeinsame Anforderungen, Ausgabe 15.

RoHS:

• EN 62321-3-1:2014 Bestimmung bestimmter Stoffe in elektrotechnischen Produkten - Teil 3-1: Untersuchung - Blei, Quecksilber, Cadmium, Gesamtchrom und Gesamtbrom durch Röntgenfluoreszenz-Spektrometrie

Das Produkt entspricht den Anforderungen der Funkanlagen-Richtlinie 2014/53/EU und der RoHS-Richtlinie 2011/65/EU und trägt die entsprechende Kennzeichnung.

Sobald dieses Modul in ein Endprodukt integriert wurde, muss dieses Endprodukt erneut bewertet werden, um die Konformität mit den Anforderungen der Funkanlagen-Richtlinie 2014/53/EU sicherzustellen.

Konformitätserklärung

Gemäß der WEEE-Richtlinie (2012/19/EU) dürfen Elektro- und Elektronikgeräte nicht zusammen mit unsortiertem Siedlungsabfall entsorgt werden.



- **Korrekte Entsorgung:** Am Ende ihrer Lebensdauer müssen VPOS Media 4-Geräte getrennt gesammelt und an einer ausgewiesenen Sammelstelle für das Recycling von Elektro- und Elektronikgeräten abgegeben werden.
- **Symbol:** Das Symbol der durchgestrichenen Mülltonne auf Rädern auf dem Produkt oder seiner Verpackung weist darauf hin, dass das Produkt getrennt vom Hausmüll zu entsorgen ist.

Mobilfunkbänder und Sendeleistung

Dieser Abschnitt bietet eine detaillierte Übersicht über die Mobilfunkbänder und die maximalen Sendeleistungstufen, die das VPOS Media 4-Gerät in verschiedenen globalen Märkten unterstützt.

Markt	Globale Version
GSM	B2, B3, B5, B8
UMTS	B1, B2, B4, B5, B8
LTE	B1, B2, B3, B4, B5, B7, B8, B12, B17, B19, B20, B28, B38, B39, B40, B41

NFC – Frequenz von 13,56 MHz mit ASK-Modulation, maximale Leistung 30,41 dBm.

Atlantis
Payment Solutions

Dieser Abschnitt enthält wichtige Sicherheitshinweise und Anleitungen zur Handhabung des VPOS Media 4-Geräts. Um einen sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten und die Gültigkeit Ihrer Garantie zu erhalten, wird dringend empfohlen, dieses Handbuch vor der Verwendung oder Wartung des Geräts sorgfältig durchzulesen.

Umgebungsrichtlinien für den Außenbereich

Vermeiden Sie die Installation des Geräts in direktem Sonnenlicht, um das Risiko einer Überhitzung zu minimieren. Stellen Sie sicher, dass das Produkt keinen korrosiven Gasen oder Flüssigkeiten ausgesetzt wird. Das Gerät muss unbedingt in nicht-kondensierenden Umgebungen eingesetzt werden.

Externe Anschlüsse und Stromversorgung

Alle externen Stromkreise, die an das VPOS Media 4 angeschlossen werden, müssen als SELV (Sicherheitskleinspannung) und LPS (Strombegrenzte Stromquelle) gemäß den Abschnitten 2.2 und 2.5 der Norm IEC60950-1:2005+/A1:2010 sowie als ES1 gemäß Abschnitt 5 und LPS gemäß Anhang Q der Norm IEC/EN62368-1:2014 ausgeführt sein.

Garantie und Haftung

Vielen Dank, dass Sie sich für Nayax entschieden haben. Bitte beachten Sie die 24-monatigen beschränkten Garantiebedingungen von Nayax, die in Ihrem Vertrag aufgeführt sind. Sollte Ihr Gerät einen Reparaturservice benötigen oder falls Sie weitere Informationen wünschen, kontaktieren Sie uns bitte unter support@nayax.com. Ihre Garantie erlischt, wenn das Gerät durch Vandalismus und/oder Korrosion beschädigt wird.

Reinigungshinweise

Verwenden Sie zur Reinigung ein weiches, trockenes Tuch. Bei stärkerer Verschmutzung können Sie eine kleine Menge Alkohol zur Reinigung verwenden. Achten Sie darauf, keine organischen Lösungsmittel wie Verdünner oder Benzin zu benutzen.

Atlantis
Payment Solutions

Vor dem Beginn der Installation muss sichergestellt werden, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

Nayax Core-Einrichtung und PCI-Aktivierung

- Damit Transaktionen durchgeführt werden können, muss das Gerät an eine Maschine angeschlossen und korrekt in [Nayax Core](#) eingerichtet sein.
- Für die Akzeptanz von Kreditkartenzahlungen muss das Gerät PCI-konform und aktiviert sein. Schließen Sie dazu den PCI-Aktivierungsprozess auf activate.nayax.com ab. Dies beinhaltet das Ausfüllen eines Formular-Assistenten.

Stromversorgung

- Stellen Sie sicher, dass das Netzteil die erforderliche Spannung und Stromstärke liefern kann, wie in der Zeile „Stromversorgung“ im Abschnitt „Gerätepezifikationen“ dieses Benutzerhandbuchs angegeben.

Konnektivität

- **Ethernet:** Erfordert eine Netzwerkverbindung über ein Ethernet-Kabel (RJ-45).
- **WLAN:** Konfigurierbar über Nayax Core oder die Techniker-App.
- **SIM:** VPOS Media 4 verwendet eine eSIM (eingebettete SIM). Die Aktivierung erfolgt automatisch.

Werkzeug

- **Drehmomentschlüssel:** Um sicherzustellen, dass die Schrauben mit dem festgelegten Drehmoment (Nm) angezogen werden.
- **Drehmoment-Einmaulschlüssel:** Empfohlen zum Anziehen von Adaptermuttern bei internen Installationen. Das erforderliche Drehmoment liegt zwischen 0,9 Nm und 1 Nm. Der Schlüssel ist nicht im Lieferumfang enthalten.
- **Bohrer und Schablone:** Erforderlich für externe Installationen, bei denen gebohrt werden muss.



Bevor Sie das Gerät physisch installieren, schließen Sie die Backend-Einrichtung in Nayax Core ab. Dies gewährleistet einen reibungslosen Betrieb und eine fehlerfreie Transaktionsabwicklung.

Maschine registrieren und Gerät zuweisen:

Melden Sie sich in [Nayax Core](#) an, stellen Sie sicher, dass die Maschine angelegt und dem Betreiber zugewiesen ist. Verbinden Sie anschließend das VPOS Media 4-Gerät mit der registrierten Maschine.

Zahlungsmethoden konfigurieren

Aktivieren Sie die unterstützten Zahlungsmethoden:

- **NFC (Near Field Communication):** Apple Pay, Google Pay und kontaktlose Karten.
- **Chip & PIN (EMV-Transaktionen):** Zahlungen mit eingesteckter Karte.
- **Magnetstreifen:** Zahlungen mit durchgezogener Karte (sofern vom Händler aktiviert).

Preis- und Transaktionseinstellungen festlegen:

- Konfigurieren Sie die Produktpreise in Nayax Core, wenn Sie die Preisverwaltungsfunktionen von Nayax nutzen möchten.

 **Hinweis:** Nayax verwaltet Transaktionslimits, Steuern und Servicegebühren.

Netzwerkonnektivität überprüfen:

- **Ethernet:** Erfordert eine Netzwerkverbindung über ein Ethernet-Kabel (RJ-45).
- **WLAN:** Konfigurierbar über Nayax Core oder die Techniker-App.
- **SIM:** VPOS Media 4 verwendet eine eSIM (eingebettete SIM). Die Aktivierung erfolgt automatisch.

Pulse- oder Marshall-Protokolle konfigurieren (falls nötig)

- Wenn die Maschine eine Integration per Pulse oder Marshall erfordert, konfigurieren Sie die korrekten Einstellungen in Nayax Core.
- Stellen Sie sicher, dass das Kommunikationsprotokoll der Maschine mit der gewählten Konfiguration übereinstimmt.

Durch das Abschließen dieser Schritte vor der Installation können Nutzer Konnektivitäts- und Transaktionsfehler vermeiden und sicherstellen, dass das Gerät vollständig funktionsfähig ist.

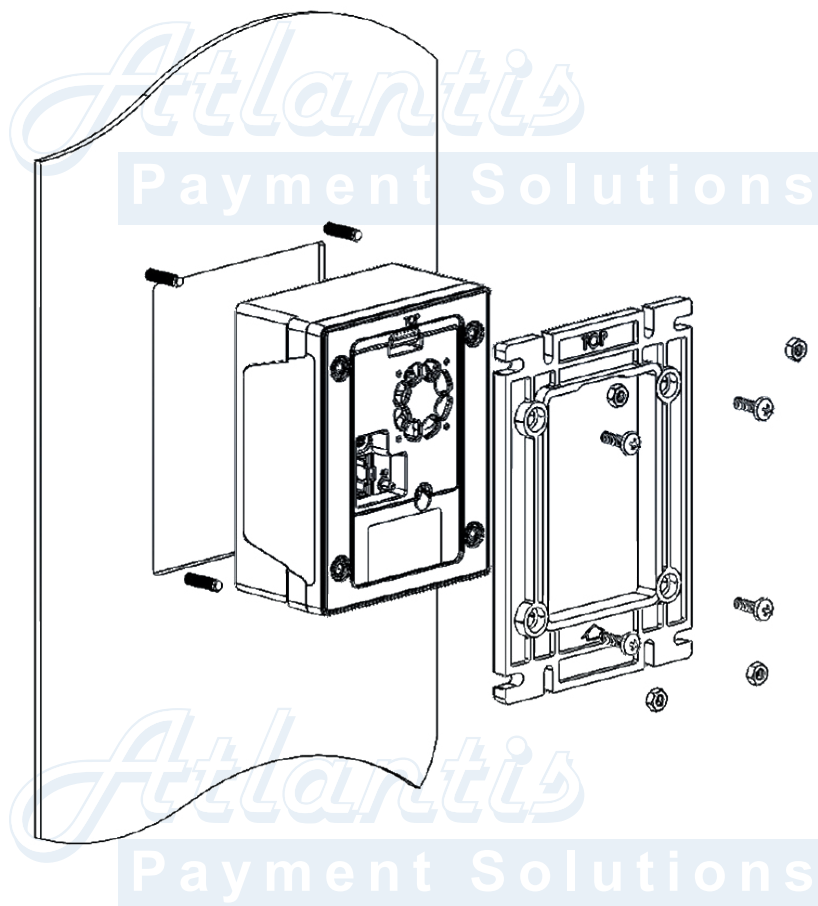
Vor dem Beginn der Installation muss sichergestellt werden, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

Montage des VPOS Media 4 Geräts

Option A: Interne Installation (mittels Banknotenleser-Fenster)

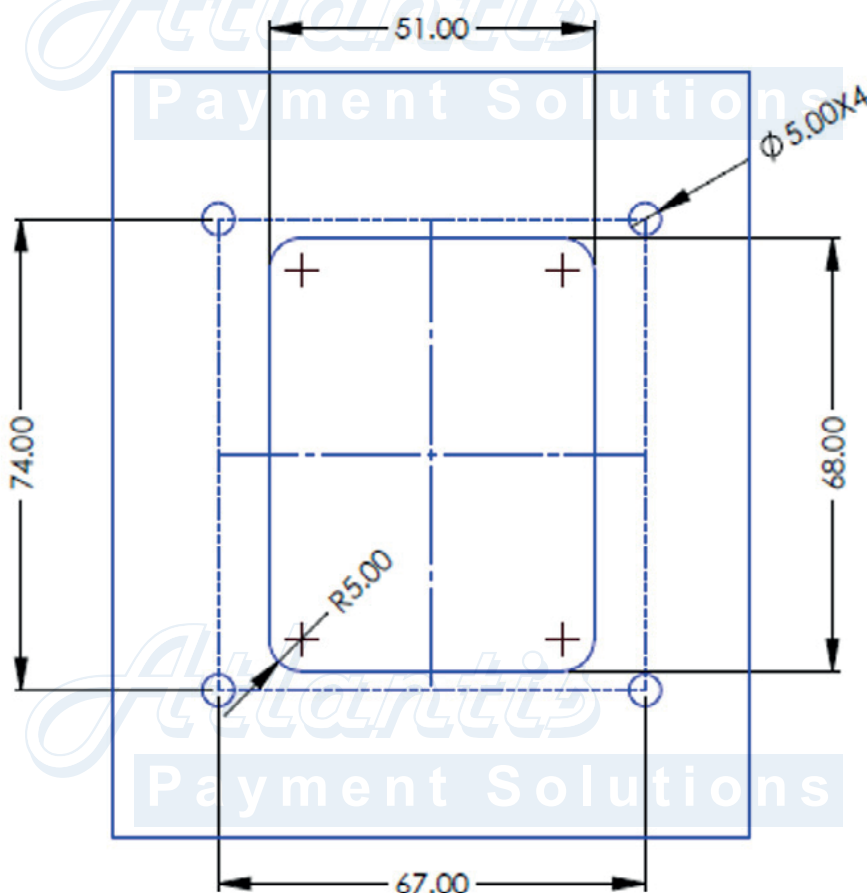
1. Stellen Sie vor der Installation sicher, dass die hintere Dichtung des Geräts korrekt und ohne Beschädigungen montiert ist.
2. Bringen Sie die Montageplatte am VPOS MEDIA 4 Gerät an. Die Montageplatte wird als nicht montiertes Zubehör im Lieferumfang des Geräts geliefert. Befestigen Sie sie mit den 4 originalen Schrauben und einem Drehmoment von 0,9 Nm.
3. Setzen Sie das Gerät in den Banknotenleser-Schlitz ein und befestigen Sie es auf den Installationsbolzen.
4. Sichern Sie das Gerät auf den Installationsbolzen mit den mitgelieferten Muttern. Ziehen Sie die Muttern mit einem Drehmoment von 0,9 Nm fest.
5. Schließen Sie die Kabel an das Gerät an.

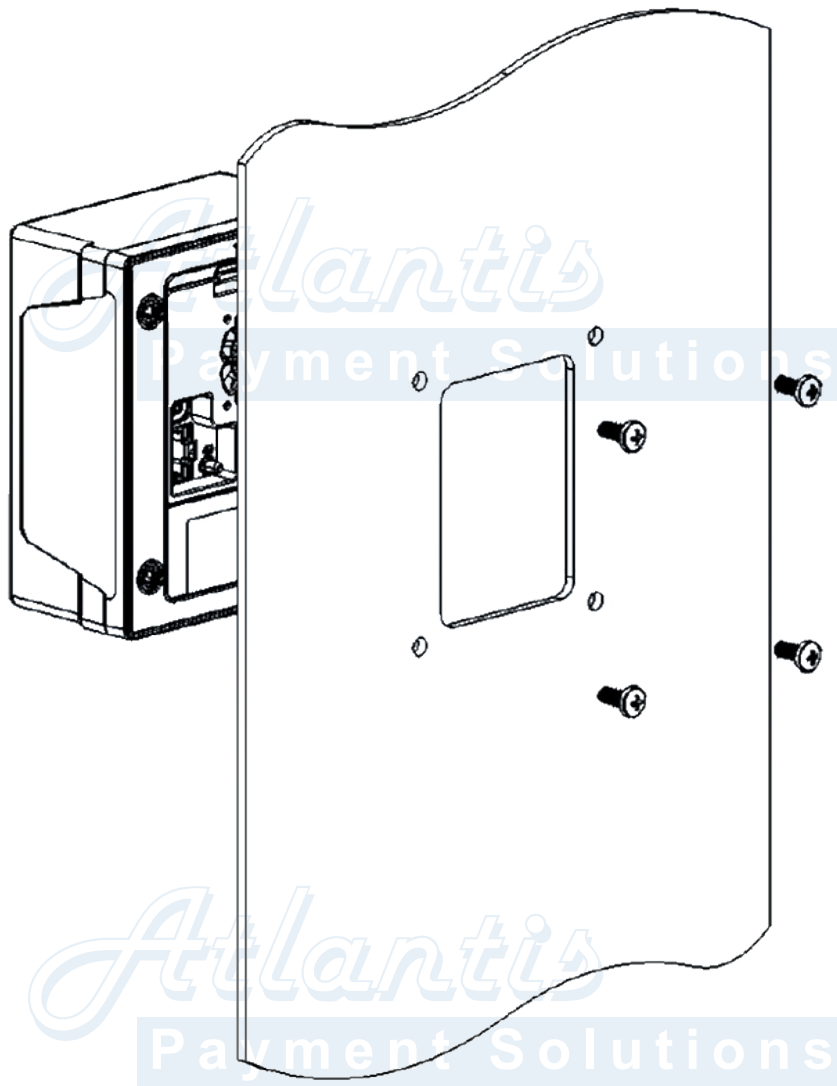
Interne Montage des VPOS Media 4



1. Wählen Sie für die Montage eine ebene, zugängliche Fläche an der Maschine aus.
2. Nutzen Sie die Schablone, um die folgenden Stellen zu markieren und zu bohren:
 - a. vier 5-mm-Befestigungslöcher für Schrauben.
 - b. Erstellen Sie das Fenster für die Kabel und die Belüftung entsprechend der Schablone.
3. Befestigen Sie das Gerät mit den mitgelieferten Schrauben.
4. Reinigen Sie den Installationsbereich nach dem Bohren von Graten.
5. Stellen Sie vor der Installation außerdem sicher, dass die hintere Dichtung des Geräts korrekt und unbeschädigt montiert ist.
6. Führen Sie anschließend die Kabel durch das Loch und schließen Sie sie am Gerät an:
 - a. Stromversorgung des Geräts:
 - I. **VPOS MEDIA 4:** Schließen Sie das 40-polige Kabel an die Maschine an (primäre Stromquelle).
 - b. Für die Netzwerkkonnektivität muss mindestens eine der folgenden Optionen verfügbar sein:
 - I. **SIM:** VPOS Media 4 verwendet eine eSIM (eingebettete SIM) (die Aktivierung erfolgt automatisch).
- c. Bringen Sie die externe Antenne an, um bei Bedarf die Signalstärke zu verbessern.
7. Sichern Sie das Gerät mit den Originalschrauben mit einem Drehmoment von 0,9 Nm.

VPOS Media 4 Schablone



**Zugriff auf das Gerätemenü:**

Um die „Geräteinformationen“ und weitere Optionen zur Fehlerbehebung für Bediener und Techniker aufzurufen, tippen Sie fünfmal auf die obere linke Ecke des Bildschirms.

**Hinweis:**

Wenn Sie WLAN oder eine SIM-Karte verwenden, stellen Sie sicher, dass sich die Maschine in einem Bereich mit guter Signalstärke befindet. Bei Verwendung von Ethernet überprüfen Sie bitte, ob das Kabel fest angeschlossen und funktionstüchtig ist.



Nach der Installation, schließen Sie die Backend-Einrichtung in Nayax Core ab:

1. Ordnen Sie das VPOS Media 4-Gerät dem entsprechenden Automaten oder der Selbstbedienungsmaschine zu.
2. Legen Sie die Produktpreise und Zahlungseinstellungen fest.
3. Schalten Sie die unterstützten Zahlungsmethoden frei (NFC, EMV, Magnetstreifen).
4. Kontrollieren Sie, ob die Transaktionen mit dem [Nayax Core Dashboard](#) synchronisiert werden. Das Gerät wird im Dashboard erst angezeigt, wenn die Verbindung wiederhergestellt ist.



Atlantis
Payment Solutions

1 Gerät einschalten

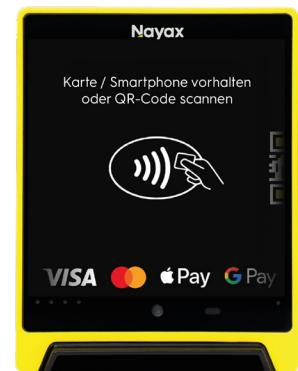
1. Schalten Sie die Maschine ein.
2. VPOS MEDIA 4 schaltet sich automatisch ein und beginnt mit seinem Selbsttest.



2 Selbsttest-Prozess

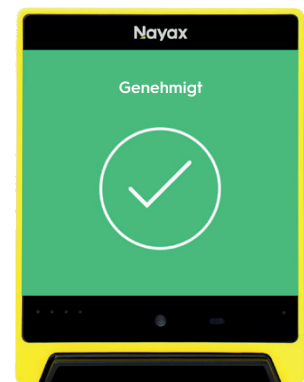
Das Gerät führt einen Selbsttest durch und prüft:

- Hardware-Komponenten (Bildschirm, Tastenfeld, Sensoren).
- Konnektivität (Ethernet, WLAN, 4G LTE).
- Bereitschaft des Zahlungssystems (NFC, EMV, Magnetstreifen).



3 Testtransaktion durchführen

1. Wählen Sie einen Artikel an der Maschine aus.
2. Führen Sie eine Testzahlung mit NFC, Chip & PIN oder Magnetstreifen durch.
3. Vergewissern Sie sich, dass:
 - die Zahlung genehmigt wurde.
 - die Maschine das Produkt ausgibt.
 - die Transaktion in den Nayax Core-Berichten erscheint.



Dieser Abschnitt enthält eine schrittweise Anleitung zur Nutzung des VPOS Media 4-Geräts, einschließlich der Abwicklung von Zahlungen, der Navigation durch die Benutzeroberfläche und der Behandlung von Fehlern während der Transaktionen.

Geräteaktivierung & Eigentümerwechsel

Aktivierung eines neuen Geräts:

- Vor der ersten Inbetriebnahme muss das VPOS Media 4-Gerät einer Maschine in Nayax Core zugewiesen und aktiviert werden.
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät in Nayax Core als aktiv angezeigt wird, um Transaktionen zu ermöglichen.

Eigentümerwechsel:

- Wenn ein Gerät den Eigentümer wechselt, muss es in Nayax Core einer neuen Maschine zugewiesen und erneut aktiviert werden.
- Die Einstellungen des vorherigen Betreibers werden bei der Übertragung gelöscht.

Eine detaillierte Anleitung zur Aktivierung finden Sie im [Nayax-Aktivierungsleitfaden](#).

Zahlungsabwicklung

Das VPOS Media 4-Gerät unterstützt verschiedene Zahlungsmethoden, darunter kontaktlose Transaktionen (NFC), Chip & PIN (EMV) und Magnetstreifentransaktionen.

Aktivierung eines neuen Geräts:

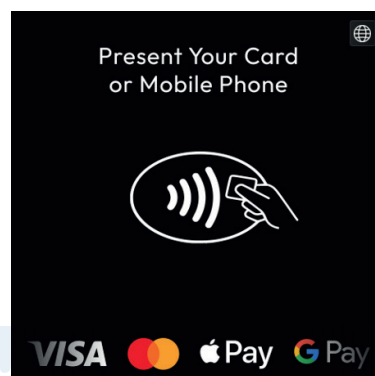
1. Stellen Sie sicher, dass das Gerät eingeschaltet und mit dem Netzwerk verbunden ist.
2. Wählen Sie einen Artikel am Automaten aus.
3. Fordern Sie den Kunden auf, die Transaktion mit einer der folgenden Methoden abzuschließen:

Zahlungsmethode	Beschreibung
Kontaktlos (NFC)	Halten Sie eine kontaktlose Karte, eine mobile Wallet oder ein Wearable-Gerät an die NFC-Zone. Warten Sie auf den Bestätigungston.
Chip & PIN (EMV)	Führen Sie die Karte in den Chip-Leser ein und warten Sie auf die Verarbeitung. Geben Sie bei Bedarf die PIN ein und warten Sie auf die Bestätigung.
Magnetstreifen	Ziehen Sie die Karte in einer flüssigen Bewegung durch den Leser und stellen Sie dabei sicher, dass sie vollständigen Kontakt hat.

4. Warten Sie auf die Zahlungsbestätigung, die auf dem Bildschirm angezeigt wird.
5. Bei erfolgreicher Zahlung wird die Transaktion in Nayax Core erfasst und der Automat gibt das Produkt aus.

Das VPOS Media 4-Gerät verfügt über eine Touchscreen-Oberfläche zur Benutzerinteraktion. Das Display ändert sich dynamisch, um den aktuellen Status einer Transaktion oder des Gerätestatus widerzuspiegeln.

Nachfolgend finden Sie Beschreibungen gängiger Prozessabläufe und wichtiger statischer Bildelemente:



1 Ablauf des Vorautorisierungsprozesses

1. **Warten auf Zahlung:** Bildschirm fordert auf: „Karte / Mobiltelefon vorhalten oder QR scannen“.
2. **Autorisierung:** Zeigt "Autorisierung" mit Animation an, verifiziert die Zahlung mit dem Netzwerk.
3. **Transaktionsergebnis:**
 - **Genehmigt:** Zeigt grünen Haken und "Akzeptiert."
 - **Abgelehnt:** Zeigt rotes 'X' und "Transaktion abgelehnt."
4. **Produktauswahl (falls genehmigt):** Fordert auf: "Bitte Produkt auswählen."
5. **Verarbeitung:** Zahnrad-Animation und "Verarbeitung" zeigen die Finalisierung an.
6. **Transaktionsabschluss:** Zeigt eine mehrsprachige "Danke"-Nachricht an.

2 Standby- und Begrüßungsbildschirme

1. **Standby-Bildschirm (NFC/QR):** Fordert den Benutzer auf, die Karte/das Mobiltelefon vorzuhalten oder den QR-Code zu scannen, zeigt dabei die Symbole der Zahlungsmethoden an.
2. **Standby-QR-Bildschirm:** Zeigt einen QR-Code für die Zahlung an.
3. **Standby-Zahlungsoptionen:** Zeigt Symbole für verschiedene Zahlungsmethoden.
4. **Standby-Einführen+Tippen / Standby-Tippen:** Fordert zum Einführen oder Vorhalten einer Karte oder eines mobilen Geräts auf, zeigt relevante Symbole und Text wie "Present your card or Mobile phone."
5. **Standby-Bildschirm EV-Laden:** Weist den Benutzer an, sein Elektrofahrzeug für den Ladevorgang anzuschließen.
6. **Standby-Animation:** Eine animierte Version des Standby-Bildschirms, die durch Aufforderungen oder Zahlungsmethoden wechselt.

3 Aufforderungen zur Kartenaktion

1. **Karte entnehmen: Fordert den Benutzer auf:** „Bitte entnehmen Sie die Karte“ aus dem Lesegerät.
2. **Karte einführen / Standby-Einführen:** Fordert den Benutzer auf: „Bitte entnehmen Sie die Karte“ aus dem Lesegerät.
3. **Zahlungshandlungs-Animation:** Eine Animation, die sowohl das Einführen als auch das Vorhalten der Karte zeigt.

4 Preisanzeige

1. **Preisanzeige mit Zahlungsaufforderung:** Zeigt den Preis an (z. B. „€2.99“) und kann Aufforderungen wie „Karte / Mobiltelefon vorhalten oder QR scannen“ oder ein NFC-Symbol zum Vorhalten anzeigen.
2. **Preisanzeige für Zapfsäulen:** Zeigt den Preis zusammen mit einer „Zapfsäulennummer“ an, die der Zapfsäule entspricht.

5 Status und Störungen des bargeldlosen Systems

1. **Bargeldloser Betrieb außer Betrieb:** Das Gerät zeigt die Meldung „Bargeldloser Betrieb außer Betrieb“, oft mit einem traurigen Smiley-Symbol.
2. **Maschinenstörungen:** Spezifische "Maschinenstörungen"-Bildschirme (z. B. "Code M01" oder "Code M02") können erscheinen, typischerweise begleitet von einem QR-Code für detaillierte Informationen.
3. **Kommunikationsstörungen:** Ein "Kommunikationsstörung"-Bildschirm wird angezeigt, oft begleitet von einem QR-Code und der Meldung „Verbinde erneut...“, während das Gerät versucht, die Verbindung wiederherzustellen.
4. **Gerätestörungen:** Kritische "Gerätestörungen"-Bildschirme (z. B. "Code 100") weisen auf interne Geräteprobleme hin.

6 Bildschirme für Geräteinitialisierung und Konfiguration

1. **Bargeldloser Betrieb außer Betrieb:** Zeigt das Nayax-Logo auf schwarzem Hintergrund, während das Gerät hochfährt oder größere Software-Updates installiert. Eine animierte Version kann ebenfalls angezeigt werden.
2. **SW (Swipe)-Bildschirm:** Fordert den Benutzer hauptsächlich zum Durchziehen seiner Karte auf. Er bietet auch Zugriff auf ein detailliertes Softwaremenü mit Konfigurationsoptionen für die Durchziehfunktion. Dazu gehören "Start Onboarding", "Config", "SW", "Operation" und "Validation", die jeweils mit einem Häkchen gekennzeichnet sein können.

7 Geräteaktivierungsprozess

1. **Aktivierungsaufforderung (CTA):** Das Gerät zeigt möglicherweise eine Aufforderung wie „Halten Sie Ihre Karte oder Ihr Mobiltelefon vor“ oder „Zum Aktivieren tippen“ an. Dies wird durch Logos der Zahlungsanbieter, NFC-Symbole oder Symbole zum Einführen von Karten begleitet.
2. **Zum Aktivieren scannen:** Nach der Interaktion erscheint ein „Aktivierungs“-Bildschirm, der den Benutzer auffordert: „Scannen Sie den QR-Code, um den Aktivierungsprozess abzuschließen und Zahlungen zu akzeptieren.“ Der Bildschirm bietet auch Optionen wie „Später erledigen“ oder „Jetzt überspringen“.

8 PIN-Eingabe und Fehlerbehandlung

1. **PIN-Eingabe:** Eine numerische Tastatur wird für die PIN-Eingabe angezeigt.
2. **Falsche PIN:** Bei Eingabe einer falschen PIN erscheint ein Fehlerbildschirm oder eine Pop-up-Meldung mit dem Text: „Falsche PIN, bitte versuchen Sie es erneut“.
3. **Maximale Versuche erreicht:** Nach mehreren falschen Versuchen wird die Meldung „Maximale Versuche erreicht!“ angezeigt, um den Benutzer zu informieren.

9 Transaktionsabbruch

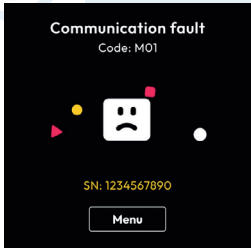
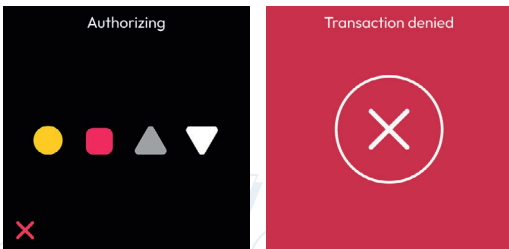
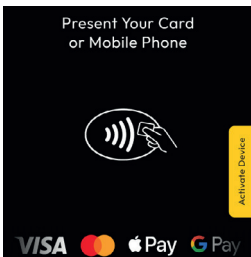
- **Abbruch-Bildschirm:** Dieser Bildschirm erscheint sofort, wenn eine Transaktion manuell abgebrochen wird oder die Zeit abläuft. Er zeigt ein großes rotes „X“ und die Meldung „Transaktion abgebrochen“ an.


10 Zugriff auf das Technikermenü

- **Technikermenü:** Ein gesichertes Menü, das autorisierten Nutzern (Technikern/Betreibern) Zugriff auf Netzwerkeinstellungen, Geräteinformationen und andere Systemeinstellungen gibt. Dieses Menü ist für Endkunden **nicht sichtbar**. Sie können es öffnen, indem Sie **fünfmal auf die obere linke Ecke des Bildschirms tippen**.

Atlantis
Payment Solutions

Wenn eine Zahlung fehlschlägt, befolgen Sie diese Schritte zur Fehlerbehebung:

Fehlermeldung	Mögliche Ursache	Lösung
Karte nicht gelesen	Die Karte wurde zu früh entfernt, war nicht richtig ausgerichtet oder ist beschädigt.	Versuchen Sie es erneut, ohne die Karte zu schnell zu bewegen. Prüfen Sie, ob ein Chip vorhanden ist.
Kein Netzwerk verfügbar	Es ist keine Internetverbindung verfügbar. 	Netzwerkeinstellungen unter den Geräteinformationen (Menü) oder in Nayax Core überprüfen. Stellen Sie sicher, dass die Ethernet-, WLAN oder SIM-Verbindung stabil ist.
Zahlung abgelehnt	Die Zahlung wurde von der Bank des Kunden abgelehnt. 	Bitten Sie den Kunden, eine andere Karte oder eine andere Zahlungsmethode zu verwenden.
Kartentyp nicht unterstützt	Das Terminal unterstützt die Karte nicht.	Prüfen Sie in Nayax Core, welche Kartennetzwerke akzeptiert werden.
Gerät nicht aktiviert	Das Gerät ist keinem Betreiberkonto zugewiesen. 	Stellen Sie sicher, dass das Gerät in Nayax Core aktiviert ist, bevor Transaktionen verarbeitet werden. Bei anhaltenden Problemen wenden Sie sich an den Nayax Support.



Zugriff auf das Gerätemenü:

Um die „Geräteinformationen“ und weitere Optionen zur Fehlerbehebung für Bediener und Techniker aufzurufen, tippen Sie fünfmal auf die obere linke Ecke des Bildschirms.

Dieser Abschnitt enthält Anleitungen zur Wartung, Reinigung und zum Austausch von Komponenten des VPOS Media 4-Geräts, um eine optimale Leistung und eine lange Lebensdauer sicherzustellen.

Reinigung des Geräts

Regelmäßige Reinigung trägt zur Aufrechterhaltung der Gerätefunktionen und zur Vermeidung von Betriebsproblemen bei.

Komponent	Reinigungsmethode	Häufigkeit
Touchscreen	Verwenden Sie ein weiches, fusselfreies Tuch, das leicht mit Wasser oder einer milden, alkoholbasierten Lösung angefeuchtet ist. Vermeiden Sie scharfe Chemikalien.	Wöchentlich oder nach Bedarf.
Kartenleser (Chip & Magnetstreifen)	Verwenden Sie eine spezielle Reinigungskarte für Kartenleser, um Staub und Schmutz aus dem Schlitz zu entfernen.	Monatlich oder wenn Kartentransaktionen fehlschlagen.
Antenne und Anschlüsse	Stellen Sie sicher, dass die Anschlüsse frei von Staub und Korrosion sind.	Vierteljährlich oder nach Bedarf.

Vorsichtsmaßnahmen bei der Reinigung:

- Sprühen Sie keine Flüssigkeiten direkt auf das Gerät. Tragen Sie die Flüssigkeit zuerst auf ein Tuch auf.
- Vermeiden Sie scheuernde Materialien wie Papiertücher oder raue Tücher.
- Schalten Sie das Gerät vor der Reinigung aus (wenn ein externes Netzteil verwendet wird, ziehen Sie zuerst den Stecker), um elektrische Schäden zu vermeiden.
- Verwenden Sie keine Druckluft mit hohem Druck an den Anschlüssen, da dies Schmutz tiefer in das Gerät drücken kann.

Atlantis
Payment Solutions

Befolgen Sie diese bewährten Vorgehensweisen, um eine Beschädigung des VPOS Media 4-Geräts bei Lagerung oder Transport zu vermeiden.

Lagerungsrichtlinien:

Zustand	Anforderung
Temperatur	Lagern Sie das Gerät zwischen -40 °C und +75 °C. Vermeiden Sie extreme Hitze oder Kälte.
Luftfeuchtigkeit	Lagern Sie das Gerät in einer trockenen Umgebung. Vermeiden Sie Kondensation und Feuchtigkeit.
Verpackung	Verwenden Sie für die Langzeitlagerung die Originalverpackung inklusive Sicherheitssiegel. Für den Transport nutzen Sie, falls vorhanden, einen stoßfesten Koffer.

Transportrichtlinien:

- Stellen Sie sicher, dass das Gerät vor dem Transport ausgeschaltet ist.
- Verpacken Sie es in einem stoßfesten Behälter, um Bewegungen zu verhindern.
- Bei Transport mehrerer Geräte sollten separate Fächer verwendet werden, um Schäden an Bildschirm und Kartenleser zu vermeiden.
- Entfernen Sie keine Sicherheitsetiketten, da dies zum Erlöschen der Garantie führen kann.

Atlantis
Payment Solutions

Sollten Sie Probleme mit dem VPOS Media 4-Gerät feststellen, nutzen Sie diese Anleitung, um häufige Probleme zu diagnostizieren und zu beheben, bevor Sie den Nayax-Support kontaktieren.

**Tipp:**

Viele Installations- und Konnektivitätsprobleme können behoben werden, indem Sie die unter den Installationsvoraussetzungen aufgeführten Anforderungen befolgen und die Einrichtung in Nayax Core überprüfen, bevor Sie mit der Fehlerbehebung beginnen.

Häufige Probleme & Lösungen

Problem	Mögliche Ursache	Lösung
Gerät schaltet sich nicht ein	<ul style="list-style-type: none"> • Die Maschine liefert nicht die korrekte Eingangsspannung. • Lose oder getrennte Stromkabel. • Fehlerhafte Stromquelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie die korrekte Spannung für das Gerät: 12-42V DC über MDB (primäre Stromquelle). • Stellen Sie sicher, dass alle Kabel fest angeschlossen sind und auf sichtbare Schäden überprüft wurden.
Gerät schaltet sich nicht ein	<ul style="list-style-type: none"> • Das Ethernet-Kabel ist getrennt oder Netzwerkgeräte sind falsch konfiguriert. • WLAN SSID oder Passwort ist falsch. • Schlechtes SIM-Signal oder falsche SIM-Einstellungen. • Netzwerkeinstellungen sind in Nayax Core nicht konfiguriert. 	<p>Bei Verwendung von Ethernet: Stellen Sie sicher, dass das LAN-Kabel angeschlossen ist, und überprüfen Sie die Netzwerk- und Firewall-Einstellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei Verwendung von WLAN: Überprüfen Sie die Zugangsdaten in der Techniker-App oder in Nayax Core. • Bei Verwendung von SIM: Stellen Sie sicher, dass das Gerät Netzabdeckung hat. • Starten Sie das Gerät neu und überprüfen Sie die Nayax Core-Protokolle auf Verbindungsversuche.
Zahlungs-transaktionen schlagen fehl	<ul style="list-style-type: none"> • Die Zahlungsmethode ist in Nayax Core nicht aktiviert. • Schlechte Netzwerkkonnektivität. • Der Kartenleser ist verschmutzt oder beschädigt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melden Sie sich bei Nayax Core an und bestätigen Sie, dass NFC-, Chip und Swipe-Zahlungen aktiviert sind. • Überprüfen Sie, ob allgemeine Zahlungsoptionen wie die Kreditkartenabwicklung korrekt konfiguriert sind (kontaktieren Sie Nayax, wenn Sie sich unsicher sind). Überprüfen Sie die Netzwerkstabilität und versuchen Sie die Transaktion erneut.



Manipulationsalarm ausgelöst	<ul style="list-style-type: none"> • Das Gerät wurde physisch geöffnet oder hat einen starken Aufprall erlitten, wodurch der Manipulationsschalter ausgelöst wurde. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn eine Manipulation erkannt wird, sperrt sich das Gerät dauerhaft und erfordert eine Rücksendegenehmigung (RMA) für die Wartung. • Es gibt keine Option zur Fernrücksetzung von Manipulationsalarmen. Kontaktieren Sie bitte den Nayax-Support für weitere Anweisungen.
Gerät ist eingefroren oder reagiert nicht	<ul style="list-style-type: none"> • Software-Absturz oder Konnektivitätsproblem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Starten Sie das Gerät neu, indem Sie den korrekten Power-Cycle-Vorgang befolgen. • Trennen Sie die Stromversorgung und warten Sie, bis alle Anzeigeleuchten erloschen sind, bevor Sie sie wieder anschließen.

Neustart des Geräts

Falls das Gerät nicht reagiert, starten Sie es gemäß den folgenden Schritten neu.

Soft-Neustart (Power Cycle)

Empfohlen bei kleineren Software-Abstürzen oder für Konnektivitäts-Resets.

1. Schalten Sie die Maschine aus oder trennen Sie die externe Stromversorgung.
2. Warten Sie 30 Sekunden.
3. Schließen Sie die Stromversorgung wieder an, um das Gerät neu zu starten.

Hard-Neustart (Full Power Reset)

Falls das Gerät weiterhin nicht reagiert wird ein Hard-Neustart empfohlen:

1. Trennen Sie alle Kabel vom Gerät (MDB-Kabel, USB-C oder externe Strombox).
2. Warten Sie mindestens 5 Minuten, damit sich die Kondensatoren vollständig entladen.
3. Schließen Sie die Stromversorgung wieder an, um das System zu starten.



Zugriff auf das Gerätemenü:

Um die „Geräteinformationen“ und weitere Optionen zur Fehlerbehebung für Bediener und Techniker aufzurufen, tippen Sie fünfmal auf die obere linke Ecke des Bildschirms.



Warnung:

Ein Hard-Neustart sollte nur durchgeführt werden, wenn das Gerät nicht mehr reagiert. Sollte das Problem weiterhin bestehen, wenden Sie sich bitte an den Nayax-Support, um weitere Anweisungen zur Fehlerbehebung zu erhalten.



Garantieabdeckung

Das VPOS Media 4-Gerät fällt unter die eingeschränkte Garantie von Nayax, die eine Reparatur oder einen Austausch bei Fabrikationsfehlern innerhalb des festgelegten Zeitraums vorsieht. Der Standard-Garantiezeitraum beträgt 12 Monate ab Kaufdatum. Innerhalb dieser Frist prüft Nayax Garantieansprüche und entscheidet, ob das Gerät für eine Reparatur oder einen Austausch infrage kommt.

Einschränkungen & Ausschlüsse der Garantie

Die folgenden Situationen sind nicht von der Nayax-Garantie abgedeckt:

- Physische Schäden, die durch unsachgemäße Handhabung, äußere Gewalteinwirkung oder Unfälle entstanden sind.
- Unbefugte Änderungen oder Reparaturen, die von nicht autorisierten Dienstleistern durchgeführt wurden.
- Umwelteinflüsse durch Flüssigkeiten, Chemikalien, extreme Hitze oder Staub, die außerhalb der Gerätespezifikationen liegen.
- Manipulationen oder Sicherheitsverletzungen, einschließlich der Entfernung von Sicherheitssiegeln oder des unbefugten Öffnens des Geräts.
- Verbindungsprobleme, die durch SIM-Karten von Drittanbietern, Netzwerkausfälle oder externe Störungen verursacht werden.
- Unsachgemäße Installation, die nicht den von Nayax genehmigten Richtlinien entspricht.

So reichen Sie einen Garantieanspruch ein

Wenn bei einem VPOS Media 4-Gerät ein Problem auftritt, das unter die Garantie fällt, befolgen Sie diese Schritte, um einen Anspruch geltend zu machen:

1 Garantieberechtigung prüfen

- Vergewissern Sie sich, dass das Problem von der Garantie abgedeckt ist und keine der Ausschlusskriterien vorliegen.
- Prüfen Sie die Seriennummer des Geräts und das Kaufdatum, um die Berechtigung zu bestätigen.

2 Erforderliche Unterlagen sammeln

- Seriennummer des Geräts (auf der Rückseite des Geräts).
- Detaillierte Problembeschreibung, einschließlich der bereits durchgeführten Schritte zur Fehlerbehebung.
- Kaufbeleg (Rechnung oder Quittung).

3 Garantieanspruch einreichen

- Kontaktieren Sie den Nayax-Support über das [Nayax-Support-Portal](#).
- Stellen Sie alle erforderlichen Unterlagen bereit und befolgen Sie den Rückgabeprozess für Garantieansprüche.

4 Rückgabe- und Austauschprozess

- Wird der Anspruch genehmigt, stellt Nayax Rückversand-Anweisungen zur Gerätebewertung bereit.
- Nayax entscheidet anhand der Servicebedingungen, ob das Gerät für eine Reparatur oder einen Austausch infrage kommt.

Bevor Sie einen Garantieanspruch einreichen, lesen Sie den Abschnitt zur Fehlerbehebung, um festzustellen, ob das Problem ohne Austausch behoben werden kann.

Das VPOS Media 4-Gerät wird mit der proprietären Software und Firmware von Nayax betrieben. Die Nutzung dieser Software unterliegt der Software-Lizenzvereinbarung (SLA) von Nayax, die die folgenden Bedingungen umfasst:

Zulässige Nutzung

- Die Software ist ausschließlich zur Nutzung mit von Nayax genehmigten Diensten und Hardware lizenziert.

Nutzungsbeschränkungen

- Die Software darf von Benutzern in keiner Form modifiziert, zurückentwickelt oder repliziert werden.

Software-Updates

- Nayax stellt automatische Updates zur Verfügung, um die Funktionalität und Sicherheit zu verbessern.
- Benutzer müssen Updates installieren, um die fortlaufende Einhaltung der Sicherheits- und Betriebsrichtlinien von Nayax zu gewährleisten.

Haftung & Support

- Nayax ist nicht verantwortlich für Ausfälle, die sich ergeben aus:
 - Modifikationen durch Dritte
 - Nicht autorisierten Software-Versionen
- Nur offizielle Nayax-Software hat Anspruch auf technischen Support und Garantieleistungen.



Rechtlicher Hinweis:

Kontaktieren Sie den Nayax Support oder besuchen Sie die Nayax Legal-Seite, um die vollständige Software-Lizenzvereinbarung zu erhalten.



Dieser Abschnitt beantwortet gängige Fragen zu Installation, Betrieb, Fehlerbehebung und Garantie des VPOS Media 4-Geräts.

Allgemeine Fragen

Was ist VPOS Media 4 und wofür wird es verwendet?

VPOS Media ist ein bargeldloses Zahlungsterminal, das für unbeaufsichtigte Automaten, wie Verkaufsautomaten, Kioske, E-Ladesäulen, Waschsalons und Selbstbedienungssysteme konzipiert ist. Es unterstützt mehrere Zahlungsmethoden und bietet Fernverwaltung sowie Telemetrie-Dienste über Nayax Core.

Welche Zahlungsmethoden unterstützt VPOS Media 4?

VPOS Media 4 unterstützt:

- Kontaktlos (NFC): Apple Pay, Google Pay und kontaktlose Kredit-/Debitkarten.
- Chip & PIN (EMV): Zahlungen mit eingesteckter Karte.
- Magnetstreifen: Zahlungen mit durchgezogener Karte (sofern vom Händler aktiviert).

Welche Werkzeuge benötige ich zur Installation des Geräts?

- Kreuzschlitzschraubendreher: Zur Befestigung des Geräts.
- Gabelschlüssel: Zum Anziehen der Schrauben.
- Bohrmaschine und Schablone: Erforderlich für externe Installationen.

Installation & Konfiguration

Wie installiere und aktiviere ich das VPOS Media 4-Gerät?

1. Schalten Sie die Maschine / das Selbstbedienungssystem vor der Installation aus.
2. Befestigen Sie das Gerät entweder intern (im Geldscheinfenster) oder extern.
3. Schließen Sie die Kabel je nach Modell an:
 - Verbindung über eine primäre Stromquelle.
 - Überprüfen Sie die Ethernet- und Mobilfunkverbindung.
4. Schalten Sie die Maschine ein und lassen Sie das Gerät automatisch starten.
5. Das Gerät führt einen Selbsttest durch, um die Netzwerkverbindung und die Zahlungsbereitschaft zu prüfen.
6. Aktivieren Sie das Gerät durch:
 - Scannen des auf dem Gerätebildschirm angezeigten QR-Codes (wenn noch nicht aktiviert) oder indem Sie <https://activate.nayax.com> besuchen.
 - Überprüfen Sie die Ethernet- und Mobilfunkverbindung.



Für die Erstinstallation empfiehlt es sich, die WLAN- oder Ethernet-Verbindung zu nutzen, bevor Sie die SIM-Konnektivität aktivieren. Dies sorgt für eine stabile Einrichtung.

Fehlerbehebung & Support

Warum schaltet sich mein VPOS Media 4-Gerät nicht ein?

- Stellen Sie sicher, dass der Automat 12–42V DC Strom liefert.
- Überprüfen Sie, ob alle Kabel sicher angeschlossen sind.
- Wenn Sie ein externes Netzteil verwenden, vergewissern Sie sich, dass es an eine funktionierende Steckdose angeschlossen ist.

Warum verbindet sich mein Gerät nicht mit dem Netzwerk?

- Ethernet-Nutzer: Stellen Sie sicher, dass das LAN-Kabel fest sitzt und die Netzwerkinfrastruktur des Kunden funktioniert.
- WLAN-Nutzer: Vergewissern Sie sich, dass die SSID und das Passwort in Nayax Core oder der Techniker-App korrekt konfiguriert sind.
- SIM-Nutzer: Bestätigen Sie, dass die SIM-Karte aktiviert ist und eine ausreichende Netzabdeckung vorhanden ist.
- Starten Sie das Gerät neu und prüfen Sie den Netzwerkstatus in Nayax Core.

Warum verarbeitet mein Gerät keine Transaktionen?

- Überprüfen Sie, ob die Zahlungsmethoden in Nayax Core aktiviert sind.
- Stellen Sie sicher, dass die korrekten Produktpreise in Nayax Core konfiguriert sind.
- Bei Pulse-Integration:
 - Überprüfen Sie, ob der richtige Preismodus (Einzel-/Multi-/Akkumulierter Preis) eingestellt ist.
 - Stellen Sie sicher, dass die Pulssignalkabel korrekt und sicher verbunden sind.
 - Prüfen Sie, ob die Pulssignalspannungspegel innerhalb der Spezifikationen liegen.
- Führen Sie eine Testtransaktion mit einer kontaktlosen, Chip- oder Magnetstreifen-Zahlung durch.

Wie setze ich das VPOS Media 4-Gerät zurück?

Manuelles Zurücksetzen:

1. Schalten Sie den Automaten aus.
2. Trennen Sie die Stromversorgung für 30 Sekunden.
3. Schließen Sie das Gerät wieder an und lassen Sie den Selbsttest abschließen.

Über das Technikermenü:

1. Rufen Sie das Technikermenü am Gerät auf.
2. Wählen Sie aus den folgenden Optionen:
 - a. Neustart: Schaltet das Gerät aus und startet die Anwendungen neu.
 - b. Reboot: Führt einen vollständigen Systemneustart durch (wie bei einem Android-Mobiltelefon).
3. Warten Sie, bis der Selbsttest nach dem Gerätereustart abgeschlossen ist.



Was soll ich tun, wenn mein Gerät defekt ist?

1. Überprüfen Sie die Garantieabdeckung (gültig für 12 Monate ab Kaufdatum).
2. Sammeln Sie die erforderlichen Informationen:
 - Seriennummer des Geräts (auf der Rückseite des Geräts).
 - Fehlermeldung oder detaillierte Problembeschreibung.
 - Kaufbeleg (Rechnung oder Quittung).
3. Reichen Sie eine Support-Anfrage über das [Nayax-Support-Portal](#) ein.



Wichtig:

Wenn die Manipulationswarnung ausgelöst wird, wird das Gerät dauerhaft gesperrt und erfordert eine RMA (Return Merchandise Authorization - Warenrücksendegenehmigung).

Atlantis
Payment Solutions

Atlantis
Payment Solutions



Für technischen Support, Garantieforderungen oder weitere Unterstützung kontaktieren Sie bitte den Nayax-Support über die folgenden Kanäle.

Kontaktinformationen des Nayax-Supports

Support-Methode	Angaben
Telefon	+1-301-591-2696
E-Mail	support@nayax.com
Help Center	Nayax Support Portal
Dokumentation	Nayax Dokumentation

Vor der Kontaktaufnahme mit dem Support:

Um Ihr Problem schnell und effizient zu lösen, halten Sie bitte die folgenden Angaben bereit:

- Geräteseriennummer (befindet sich auf der Rückseite des Geräts).
- Beschreibung des Problems und der bereits durchgeführten Schritte zur Fehlerbehebung.
- Screenshots oder Fehlermeldungen.

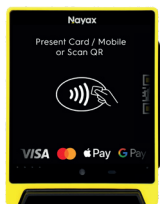
Atlantis
Payment Solutions

Nayax bietet Self-Service-Support-Tools an, um Nutzern zu helfen, schnell Lösungen zu finden und auf dem Laufenden zu bleiben:



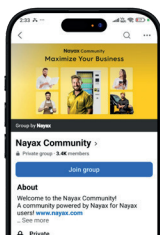
NayaxU

Zentrales Hilfe-Center mit durchsuchbaren Artikeln, Leitfäden und Tutorials. Ihre erste Anlaufstelle für Support, Fehlerbehebung und strukturiertes Lernen. [Hier klicken](#)



VPOS Media FAQ

Eine detaillierte VPOS Media FAQ, die Funktionen, Einrichtung, Nutzung und Fehlerbehebung abdeckt. [Hier klicken](#)



Nayax Facebook Community

Die Nayax Community – ein globales Netzwerk, in dem Kunden sich austauschen, Erfahrungen teilen, Unterstützung erhalten und über Produktneigigkeiten, Veranstaltungen und Best Practices auf dem Laufenden bleiben. [Hier klicken](#)



Wichtig:

Wenn die Manipulationswarnung ausgelöst wird, wird das Gerät dauerhaft gesperrt und erfordert eine RMA (Return Merchandise Authorization - Warenrücksendegenehmigung).

Atlantis
Payment Solutions



Vielen Dank, dass Sie sich für uns entschieden haben. Wir hoffen, dass Sie in unserer Preisliste alle notwendigen Informationen finden konnten. Sollten Sie weiteren Support benötigen oder sonstige Fragen haben, steht Ihnen unser fachkundiges Service-Team jederzeit auf verschiedenen Wegen zur Verfügung:

Telefonischer Support: Unsere kostenfreie Hotline ist von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr für Sie erreichbar.

Sie erreichen uns unter folgender Telefonnummer: [0 761 / 21 63 63 63](tel:076121636363)

E-Mail-Support: Unser Support-Team bemüht sich, innerhalb von 24 Stunden auf Ihre Anfrage zu antworten und Ihnen die bestmögliche Lösung anzubieten.

Sie erreichen unser Support-Team jederzeit unter: info@nayax-shop.de

FAQ und Wissensdatenbank: Wir haben eine umfangreiche Sammlung von häufig gestellten Fragen erstellt, die Ihnen möglicherweise weiterhelfen kann. Besuchen Sie www.nayax-shop.de/faq und profitieren Sie von unserem Expertenwissen.

Nayax-U: Für unsere Kunden steht jederzeit die umfangreiche Nayax-U zur Verfügung, wo sämtliches notwendiges Wissen und Fähigkeiten vermittelt wird, damit Sie unsere Produkte professionell und effizient einsetzen können.

Sie finden unsere Akademie unter: www.nayax-u.nayax.com

Vielen Dank für Ihr Vertrauen. Wir freuen uns darauf, Ihnen jederzeit weiterzuhelfen und Ihre Anliegen zu lösen.

Mit besten Grüßen,

Ihr Atlantis Payment Solutions - Team

Atlantis
Payment Solutions

