

Veileder ved behov for support Justcard

Programheng / Teamviewer-rute står fremst på skjermen

- Slå av PC og deretter automatsikringen i 10 sekunder
- Sjekk internettkobling
- Hjelper ikke dette, kontakt EI-Watch eller din forhandler

Melding om "Reserveløsning ikke mulig" på terminal

Ved bruk av kjøpmannskort må bruker gå inn i kjøpmannsmenyen og velge følgende:

- Sett inn og dra deretter ut kjøpmannskort/merchant card fra kortleser. "Kjøpmannsmeny" vil da vises på displayet til pinpad
- Bruk piltaster på høyre side og gå til valg 7 - "Kommunikasjon"
- Gå til valg 1 - "Slett sperre"
- Tast OK/grønn knapp på spørsmål "Slett data?"
- Repetere prosessen frem til "Buffer allerede tømt" vises i displayet

Ikke bilde på skjermen

Skjerm er avslått

- Trykk powerknapp på skjerm, nederste knapp til høyre, bak skjerm.

Ikke signal

- Sjekk signalkabel fra skjerm til datamaskin i bunn av chassis

Datamaskin avslått

- Sjekk at du har strøm frem til automatsikringen
- Sjekk at automatsikringen er på
- Sjekk strømkabel og strømforsyning i automaten
- Trykk inn PW-ON bryter for å starte datamaskinen.
- Hjelper ikke dette, kontakt EI-Watch eller din forhandler

Skjermen for varm

- Dersom skjermbildet kommer tilbake ved at du skygger for solen i noen minutter, er skjermen for varm
- Du trenger en skjermvifte. Kontakt EI-Watch eller din forhandler

Ved behov for hjelp ut over dette, kontakt Supportavdelingen i EI-Watch

Melding på skjermen: "Settings mangler"

- Manglende eller defekt minnepinne
- Kontakt EI-Watch eller din forhandler

Betalingsterminal reagerer ikke når kort settes inn, eller du får beskjed om å "Ta ut kort"

- Benytt Rensekort
- Slå av PC og deretter automatsikringen i 10 sekunder
- Hjelper ikke dette kontakt EI-Watch eller din forhandler

Tar ikke kredittkort eller "Ugyldig tjeneste for dette kort" (Ugyldig korttype) ved betaling

- Avtale ikke signert med kredittkorttilbyder som Teller/Nets/Elavon
- Ta kontakt med Nets/Teller/Elavon og signer en avtale (Behøver BAX nummer)
- Benytt Rensekort
- Slå av PC og deretter automatsikringen i 10 sekunder
- Hjelper ikke dette kontakt EI-Watch eller din forhandler

Ingen kvittering fra skriveren

No response from printer

- Sjekk om den har stått lenge tom for papir. Sett inn ny rull. Er skriverkøen veldig lang kontakt EI-Watch for å slette kø
- Sjekk at statuslampe på siden av printer lyser fast grønn eller gul
- Blinker det gult ta ut alt papir. Start printer på nytt og sett inn papir igjen.
- Hjelper ikke dette kontakt EI-Watch eller din forhandler

Papirjam

- Koble fra strøm. Fjern alt papir
- Sett på strøm og send papir inn i skriver på nytt
- Hjelper ikke dette kontakt EI-Watch eller din forhandler

Ingen tekst på papiret

Papir feil vei

- Snu papirrull. Papir skal komme ned i en S form fra papirrull og inn bak skriver
- Feil type papir. Papiret må være termisk
- Kontakt EI-Watch eller din forhandler for å kjøpe riktig papir

Årskort/Verdikort virker ikke

- Se på skjermen mens du viser kortet for å se grunn til avvisning
- Dersom det ikke lyser i RFID-leser. Slå av PC og deretter automatsikringen i 10 sekunder
- Hjelper ikke dette kontakt EI-Watch eller din forhandler

Jeg vil endre priser

- Trykk "Logg inn" og velg "justCARD" øverst på denne siden.
- Logg inn med ditt brukernavn og passord. Kontakt El-Watch eller din forhandler om du mangler bruker
- Under "Innstillinger" kan du endre pris og automaten oppdaterer seg innen en time

Feilkoder Velgepanel/portåpner

Ett rødt blink

- Ikke svar i fra sentral/ingen gyldige program
- Slå av PC og deretter automatsikringen i 10 sekunder
- Sjekk antenne på justCARD og velgepanel
- Hjelper ikke dette kontakt El-Watch eller din forhandler

To røde blink

- Saldo for lav/kredittgrense overskredet

Tre røde blink

- Uregistrert kort
- Bruk riktig kort eller registrer kortet på ny kunde på <https://justcard.el-watch.com>

Ingen reaksjon når jeg legger på tag/kort på lesar

- Ta strømmen av velgepanel/portåpner, prøv igjen
- Feil korttype?
- Hjelper ikke dette kontakt El-Watch eller din forhandler

Andre problemer

Brudd med relekort

- Slå av PC og deretter automatsikringen i 10 sekunder
- Sjekk 24VDC strømforsyning og at det lyser på kretskort øverst bak i terminalen
- Hjelper ikke dette kontakt El-Watch eller din forhandler

Brudd med USBIO-4-4

- Slå av PC og deretter automatsikringen i 10 sekunder
- Sjekk 24VDC strømforsyning og at det lyser på kretskort øverst på baksida av skjermen
- Hjelper ikke dette kontakt El-Watch eller din forhandler

Brytere rundt skjerm lyser ikke

- Sjekk 24VDC strømforsyning og at det lyser på kretskort bak skjermen
- Hjelper ikke dette kontakt El-Watch eller din forhandler

Settings Mangler

- Manglende eller defekt minnepinne
- Kontakt El-Watch eller din forhandler

Ugyldig kort

- Får du "Error: Ugyldig kort" når du prøver å registrere ny bruker må du kontakte El-Watch for å få forhåndsregistrert dine kort