

Gebruikershandleiding OV-oplaadautomaat





Storingen die veroorzaakt worden door het niet naleven van de gebruikershandleiding vallen niet onder de serviceovereenkomst.

Wat onder de door CCV verleende service wordt verstaan en onder welke voorwaarden die verleend wordt, staat beschreven in de 'Algemene Voorwaarden CCV Holland B.V., d.d. oktober 2013' en de serviceleaflet van het betreffende product. Deze documenten zijn bij de offerte reeds meegestuurd.

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CCV Holland B.V.

INHOUDSOPGAVE

1	INTRODUCTIE	5
1.1	Wat is een OV-oplaadautomaat?	5
1.2	Bediening van de OV-oplaadautomaat	5
1.3	Verschillen tussen de OV-oplaadautomaat indoor en OV-oplaadautomaat outdoor	6
1.4	Het welkom scherm en de taalkeuze	6
1.5	Het hoofdmenu	6
1.6	Foutmeldingen na het invoeren van een OV-chipkaart	7
1.6.1	Ongeldige kaart ingevoerd	7
1.6.2	OV-chipkaart is verlopen	7
1.6.3	OV-chipkaart is bijna verlopen	7
1.6.4	Fout tijdens het lezen van de OV-chipkaart	8
1.6.5	OV-chipkaart blijft achter in de OV-oplaadautomaat	8
1.6.6	Geblokkeerde OV-chipkaart	8
2	HET PRINTERMENU	9
2.1	Shutdown acties	9
2.2	Printer	10
3	EEN PRINTROL VERVANGEN	11
3.1	OV-oplaadautomaat	11
3.2	OV-oplaadautomaat outdoor	12
4	MIJN KAARTGEGEVENS	15
4.1	De hoogte van het saldo bekijken	15
4.2	Overzicht reisproducten	16
4.3	Overzicht reisproduct meerrittenkaart	16
4.4	Transacties inzien en afdrukken	17
4.5	Overzicht instellingen	18
4.5.1	OV-chipkaart	18
4.5.2	Anonieme OV-chipkaart	19
5	OPLADEN VAN HET SALDO	20
5.1	Het saldo opladen	20
5.2	Foutmeldingen	21
5.2.1	Saldo geblokkeerd	21
5.2.2	Maximum bereikt	21
5.2.3	OV-chipkaart niet actief	21
6	OPLADEN VAN EEN REISPRODUCT	22
6.1	Een reisproduct opladen	22
6.1.1	Sterabonnement	23
6.1.2	Gratis producten	23
6.2	Foutmeldingen	24
6.2.1	Ov-chipkaart is vol	24
6.2.2	Geen reisproducten beschikbaar	24
6.2.3	OV-chipkaart inactief	24
7	MEERDERE PRODUCTEN KOPEN	25
7.1	Meerdere producten kopen	25
7.1.1	Product staat al op de OV-chipkaart	25
7.1.2	Product is al eerder gekozen	26

8	BETALEN	27
8.1	Een betaling uitvoeren	27
8.2	Foutmeldingen	28
8.2.1	Betaling niet akkoord of afgebroken	28
8.2.2	OV-chipkaart te vroeg verwijderd	29
8.2.3	Andere OV-chipkaart aangeboden	30
8.2.4	Onbekende fout	30
9	OPHALEN BESTELLINGEN	31
9.1	Een bestelling ophalen	31
9.2	Foutmeldingen	32
9.2.1	OV-chipkaart is verwijderd	32
9.2.2	Andere OV-chipkaart aangeboden	33
9.2.3	Onbekende fout	33
10	STOPZETTEN REISPRODUCT	34
10.1	Een reisproduct stopzetten	34
10.2	Foutmeldingen	35
11	WIJZIGEN VAN DE WEERGAVETAAL	36
12	MELDINGEN VAN VERWERKINGSPROCESSEN	37
12.1	Opstarten OV-oplaadautomaat	37
12.2	Verwerken proces	37
12.3	Buiten dienst	37
12.4	Reset verbinding	38
13	CONTACTGEGEVENS	39
13.1	Telefoonnummers CCV	39
13.2	Openingstijden CCV	39
13.3	Algemene adresgegevens CCV	39
13.4	Klantenservice OV-chipkaart	39

1 INTRODUCTIE

De OV-oplaadautomaten zijn ontwikkeld door CCV, Nederlands marktleider in pinautomaten, in samenwerking met drie andere partijen namelijk Enzo systems, BTG en Connect systems. De OV-oplaadautomaat kent twee varianten, de eerste is bestemd voor binnen. Hiermee kunnen OV gebruikers hun OV-chipkaart inzien en handelingen hierop uitvoeren. De tweede variant heeft dezelfde functionaliteit en is ontworpen voor plaatsing in een onbewaakte buitenomgeving op trein-, tram- of busstations. Deze handleiding wordt u aangeboden door CCV.

1.1 Wat is een OV-oplaadautomaat?

De OV-chipkaart wordt gebruikt als vervoersbewijs in het Nederlandse openbaar vervoer (bus, trein, metro). Gebruikers van de OV-chipkaart kunnen met de OV-oplaadautomaat de volgende handelingen uitvoeren:

- Saldo opwaarderen, via **Opladen saldo**
- **Kaartgegevens** inzien, zoals producten, saldo en reisinformatie via **Mijn kaartgegevens**
- Reisproducten kopen via **Opladen reisproduct**
- Via het internet aangekochte reisproducten ophalen en op de OV-chipkaart laden, via **Ophalen bestelling**
- **Reisinformatie printen**, bijvoorbeeld ten behoeve van declaraties, via **Mijn kaartgegevens**

De OV-oplaadautomaat is voorzien van een betaalautomaat. Dit geeft de klant de mogelijkheid om de aangekochte OV producten direct via Maestro of creditcard af te rekenen. De automaat is vandalismebestendig en kan bevestigd worden aan een muur, paal of optioneel te verkrijgen zuil.

Communicatiemogelijkheden zijn:

- ADSL/Ethernet
- GPRS

De OV-oplaadautomaat outdoor is ook vandalisme bestendig en wordt geleverd in een roestvrij stalen kast. De automaat is voorzien van een GPRS modem voor communicatie.

1.2 Bediening van de OV-oplaadautomaat



Bedieningsmogelijkheden		
1	Scherm en bedieningsknoppen	Op het scherm worden het menu en meldingen weergegeven. Naast dit scherm bevinden zich zes bedieningsknoppen. Door op een bedieningsknop te drukken wordt de menuoptie, die naast de bedieningsknop wordt weergegeven op het scherm, uitgevoerd.
2	Kaartlezer voor OV-chipkaart en printerpas	In deze kaartlezer kunt u een OV-chipkaart of een printerpas invoeren.
3	Betaalautomaat	De betaalautomaat wordt gebruikt door de klant tijdens het betalen voor een product.
4	Kaartlezer voor betaalkaart	Als een klant een product wil betalen, dan dient de betaalkaart in deze kaartlezer ingevoerd te worden.
5	Bonnenvakje	Haal bonnen die geprint worden uit het bonnenvakje.

1.3 Verschillen tussen de OV-oplaadautomaat indoor en OV-oplaadautomaat outdoor

De OV-oplaadautomaat Outdoor bevat dezelfde functionaliteit als de OV-oplaadautomaat indoor, en wordt op dezelfde manier bediend. Enkel de wijze waarop de printrol vervangen moet worden wijkt af.

1.4 Het welkom scherm en de taalkeuze

Voordat een OV-chipkaart wordt aangeboden is het standaard welkom scherm zichtbaar. Afhankelijk van de instelling van de desbetreffende automaat, is er ook een optie om van taal te wisselen. Kies daarvoor **EN > FR > DE**. Na het indrukken wordt het scherm onmiddellijk omgezet naar de taal, die het meest links staat, in dit voorbeeld is dat Engels. Om bijvoorbeeld Frans te selecteren drukt u tweemaal op de bedieningsknop.



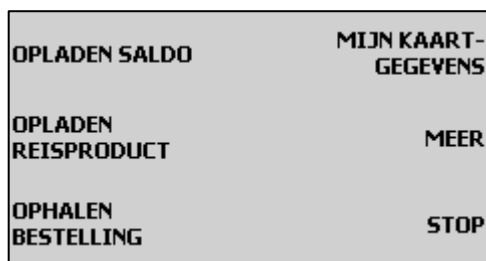
OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

1.5 Het hoofdmenu

Na het invoeren van de OV-chipkaart zal standaard het hoofdmenu worden getoond (zie afbeelding). Vanuit het hoofdmenu kunnen alle opties benaderd worden.



OV-oplaadautomaat



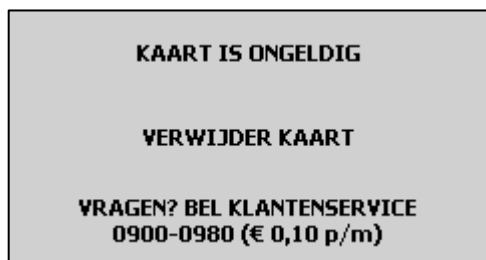
OV-oplaadautomaat (outdoor)

1.6 Foutmeldingen na het invoeren van een OV-chipkaart

Na het invoeren van de OV-chipkaart kunnen zich verschillende situaties voordoen waarbij een andere melding wordt getoond dan het hoofdmenu. In de volgende subparagrafen worden deze meldingen toegelicht.

1.6.1 Ongeldige kaart ingevoerd

Indien een andere kaart aangeboden wordt, die wel kan worden gelezen maar geen OV-chipkaart blijkt te zijn, verschijnt de melding:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

1.6.2 OV-chipkaart is verlopen

Indien een OV-chipkaart verlopen is verschijnt de melding:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

1.6.3 OV-chipkaart is bijna verlopen

Indien een OV-chipkaart bijna verlopen is wordt dit getoond op het scherm na het invoeren van de kaart. U kunt daarna kiezen voor <Menu> om verder te gaan.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

1.6.4 Fout tijdens het lezen van de OV-chipkaart

Indien de OV-chipkaart niet juist wordt aangeboden of er is sprake van een andere, onbekende fout dan verschijnt de melding:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Biedt de OV-chipkaart opnieuw aan, zorg dat u de kaart helemaal invoert of lang genoeg voor de lezer houdt. Neem contact op met de Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980 als het probleem blijft aanhouden.

1.6.5 OV-chipkaart blijft achter in de OV-oplaadautomaat

Indien een OV-chipkaart in de kaartlezer blijft zitten en er wordt geen actie meer uitgevoerd op de OV-oplaadautomaat, dan geeft de automaat na korte tijd een pieptoon en verschijnt een melding maak uw keuze. Als er vervolgens nog geen actie wordt uitgevoerd dan geeft de automaat een langere piep en de melding:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

1.6.6 Geblokkeerde OV-chipkaart

Indien een OV-chipkaart is geblokkeerd, dan kunnen andere acties niet uitgevoerd worden, het scherm geeft de volgende melding:



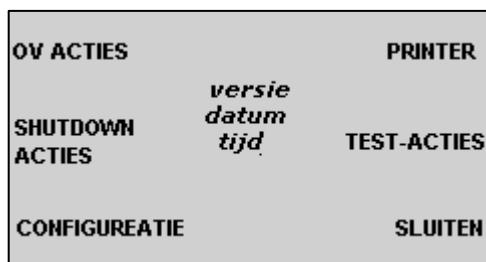
OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

2 HET PRINTERMENU

Na het aanbieden van de printerpas wordt het printermenu geopend. Via dit menu heeft u toegang tot verschillende functionaliteiten. Alleen de functies waarvan het de bedoeling is dat u ze zelfstandig bedient worden hier beschreven, dit zijn <Shutdown acties> en <Printer>. Gebruik van de overige functies zal alleen op verzoek (en onder begeleiding) van ons Service Center nodig zijn.



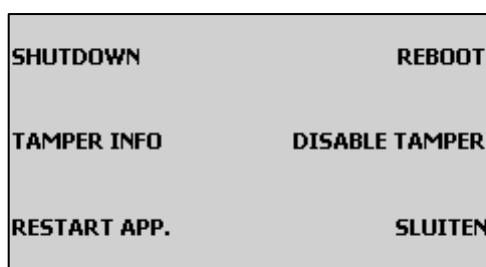
OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

2.1 Shutdown acties

Kies voor <Shutdown acties>. Het volgende menu wordt getoond:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

- Kies <Restart app.> als u alleen de applicatie opnieuw wilt opstarten.
- Kies <Reboot> om de automaat opnieuw op te starten.
- Kies <Shutdown> om de OV-oplaadautomaat uit te schakelen.



Gebruik altijd eerst de Shutdown-functie voordat u de stekker van de automaat uit het stopcontact haalt. De automaat kan schade oplopen, indien u de stekker verwijdert zonder gebruik te maken van de Shutdown-functie.

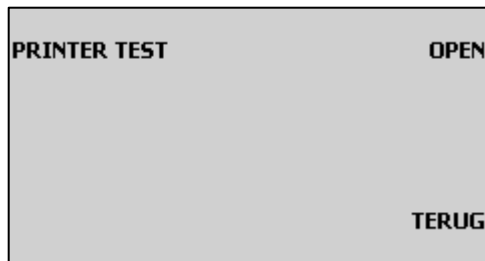
- Kies <Disable tamper> om een tamper uit te schakelen.



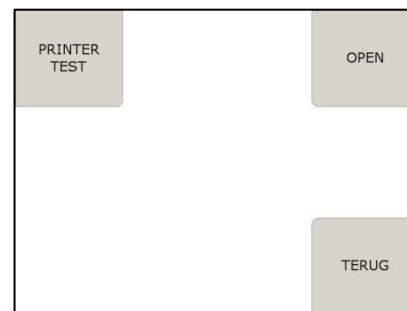
De betaalautomaat en de OV-oplaadautomaat outdoor hebben een ingebouwde beveiliging tegen skimming (fraude met betaalautomaten). Een tamper treedt in werking wanneer de betaalautomaat of OV-oplaadautomaat outdoor is gemanipuleerd. Ook wanneer u de deur openmaakt, zonder eerst de beveiliging uit te schakelen zal de automaat in tamper raken.

2.2 Printer

Kies voor <Printer>. U ziet het volgende scherm:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

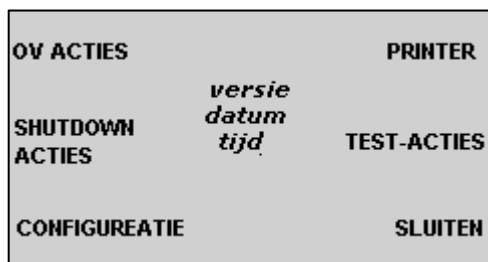
- Via <Open> kunt u de printerklep openen.
- Via <Printer test> kunt u een test uitvoeren om te controleren of de printer goed werkt. Bijvoorbeeld nadat u de printrol heeft vervangen.

3 EEN PRINTROL VERVANGEN

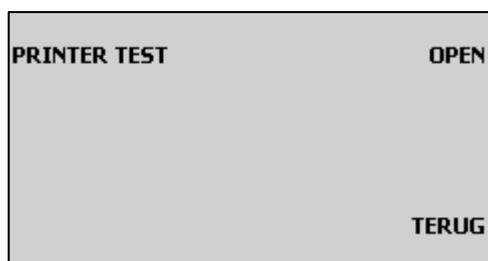
3.1 OV-oplaadautomaat

Stap 1 - Open de printerklep van de OV-oplaadautomaat

Voer de printerpas in de kaartlezer voor de OV-chipkaart in. Het volgende scherm wordt getoond:



Kies <Printer>.



Kies <Open>. U hoort een klik en de klep van de printer gaat open. Trek de klep helemaal open.

Stap 2 - Vervang de printrol



Vervang eerst de printrol. Druk vervolgens de groene hendel naar beneden en schuif het transportmechanisme naar beneden.



Maak het papier lang genoeg en houd het omhoog. Sluit het transportmechanisme zodanig dat het papier ertussen zit.



Voer het papier door de opening van de printerklep en sluit de printerklep.

Stap 3 - Voer een printer test uit via het test menu

Het papier wordt automatisch afgesneden.

3.2 OV-oplaadautomaat outdoor

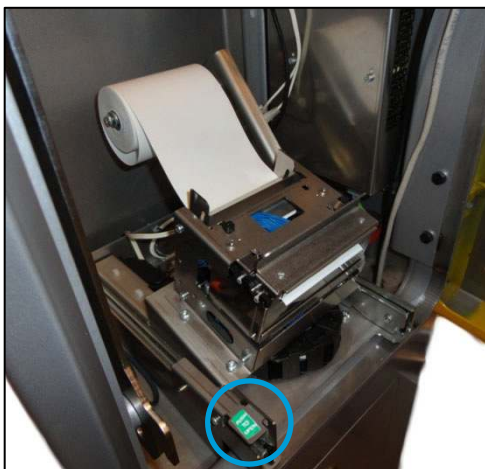
Stap 1 - Open de deur van de automaat



Het slot van de automaat bevindt zich aan de linkerkant van de automaat. Schuif eerst het beschermkapje opzij. Schroef het kapje indien nodig eerst los met een kleine kruiskopschroevendraaier.

Het hele slot komt los. U kunt het slot schuin omhoog en naar rechts trekken. Houd het slot naar rechts terwijl u de deur opent.

Stap 2 - Schuif de printer naar voren



Aan de binnenkant van de automaat ziet u de houder voor de printrol en daarvoor de printer. Druk de vergrendeling (links van de printer en aangegeven met de groene sticker 'Push to open') naar beneden. Schuif de printer naar voren.

Stap 3 - Vervang de printrol



Duw de strip bovenop de printer naar achteren (omcirkeld in bovenstaande afbeelding). De bovenkant van de printer komt los. Verwijder de printrol en aanwezige papierresten.



Witte papiergeleider

Plaats een nieuwe printrol met het papieruiteinde van boven naar beneden gericht. Houd de bovenkant van de printer omhoog. Haal het papier onder de witte papiergeleider door en trek het papier een stukje door. Druk de strip weer naar beneden. De printer snijdt automatisch het uiteinde van het papier af.

Stap 4 - Sluit de deur van de automaat



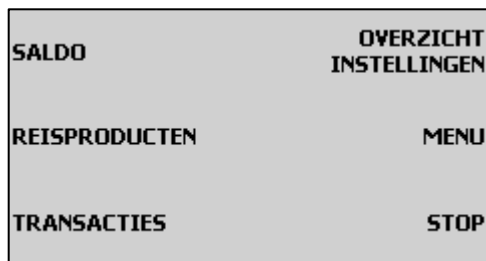
Schuif de printer naar achteren om de printer te vergrendelen. U hoort dan een klikgeluid.



Sluit de deur terwijl u het slot naar rechts en omhoog houdt. Plaats het slot weer terug en draai de automaat op slot. Schroef indien nodig het bescherm pakje weer vast.

4 MIJN KAARTGEGEVENS

Kies vanuit het hoofdmenu voor <Mijn Kaartgegevens> het volgende menuscherm verschijnt:



OV-oplaadautomaat



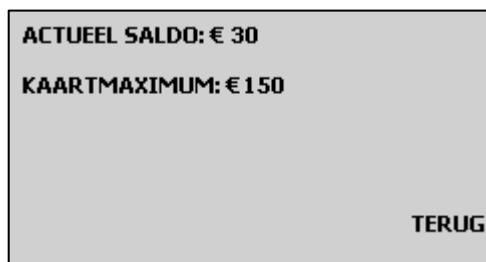
OV-oplaadautomaat (outdoor)

Vanuit hier kunnen de producten en instellingen die op naam staan bekeken worden.

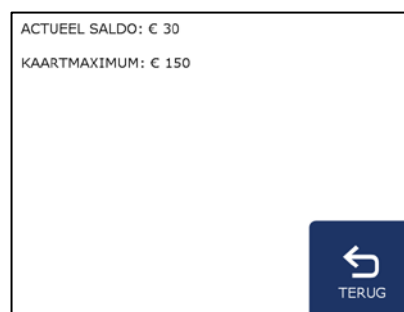
4.1 De hoogte van het saldo bekijken

Om de hoogte van het saldo te bekijken:

- Kies vanuit het hoofdmenu <Mijn kaartgegevens>
- Kies daarna voor <Saldo>

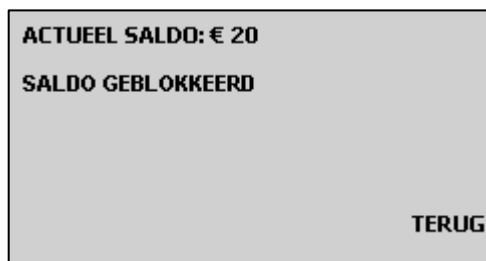


OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Het kaartmaximum (150 €) is het maximumbedrag dat op de OV-chipkaart mag staan. Als het saldo geblokkeerd is dan wordt de onderstaande melding getoond. Het saldo kan geblokkeerd worden als er problemen zijn geweest bij het afschrijven van een automatische incasso.



OV-oplaadautomaat



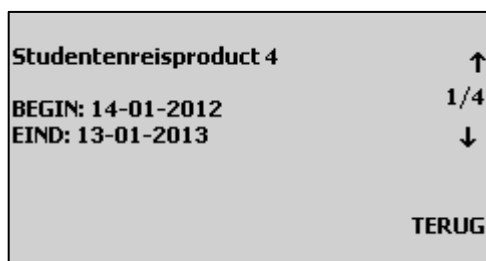
OV-oplaadautomaat (outdoor)

4.2 Overzicht reisproducten

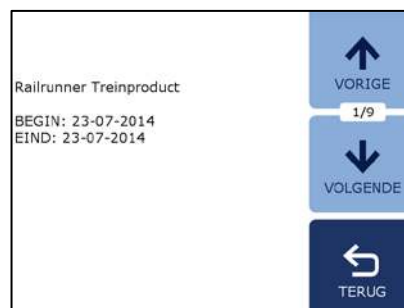
Om de reisproducten in te zien waarvan de klant gebruik maakt:

- Kies vanuit het hoofdmenu <Mijn kaartgegevens>
- Kies vervolgens voor <Reisproducten>

Voorbeeld geldig reisproduct



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

In dit voorbeeld zijn vier producten op de OV-chipkaart aanwezig. Om naar het volgende product te gaan kies het pijltje naar beneden (↓). Als het product nog niet in gebruik is, dan staan de begin- en of einddatum op open.

Als het product is stopgezet, dan wordt in plaats van de begin- en einddatum de melding 'Product stopgezet' weergegeven:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

- Als het product verlopen is, dan wordt 'Product verlopen' getoond,
- Als het product is geblokkeerd, dan wordt getoond 'Product geblokkeerd'

4.3 Overzicht reisproduct meerrittenkaart

Voor klanten die met de bus reizen zijn ook meerrittenkaarten beschikbaar. Indien dit product in gebruik is dan staat deze ook tussen het overzicht <Reisproducten>.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Er kan naast begindatum, einddatum en productnaam nog informatie over het aantal ritten gevonden worden. Kies voor **<Meer>** om dit in te zien. Het volgende overzicht wordt dan getoond:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Hierop wordt aangegeven:

- De tijd dat de kaart nog geldig is.
- Het aantal reizen dat al gemaakt zijn en het totaal aantal reizen dat er gemaakt mogen worden.
- Het aantal ritten dat per reis gemaakt zijn en het totaal aantal ritten dat per reis gemaakt mag worden.
- Wanneer de datum verlopen is, dan wordt de begin- en einddatum in dit scherm getoond.

4.4 Transacties inzien en afdrukken

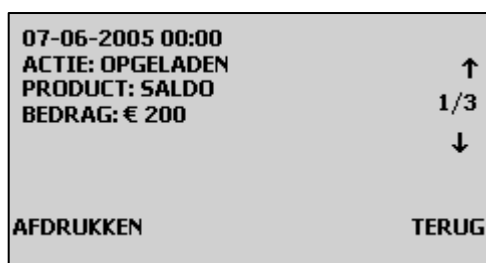
Om de transacties die u gedaan heeft in de afgelopen tijd in te zien:

- Kies vanuit het hoofdmenu **<Mijn kaartgegevens>**
- Kies vervolgens voor **<Transacties>**

Een transactie is een handeling die op de kaart is uitgevoerd. Dit kan zijn:

- In- en uitchecken
- Controle conducteur
- Saldo opladen
- Reisproduct opladen
- Stopzetten reisproduct
- (De)blokkeren reisproduct

Er worden maximaal de laatste tien transacties getoond. Er is één scherm per transactie. Om naar de volgende te gaan, kies het pijltje naar beneden.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

U kunt de geselecteerde transactie ook op een bon laten afdrukken.

- Selecteer de gewenste transactie
- Kies **<Afdrukken>**



De ingecheckte en uitgecheckte transacties van hetzelfde traject worden beiden op dezelfde bon afgedrukt, met daarbij het afgeschreven bedrag, zodat het bijvoorbeeld voor een declaratie gebruikt kan worden.

4.5 Overzicht instellingen

4.5.1 OV-chipkaart

Via Overzicht instellingen kunnen profielgegevens worden ingezien:

- Kies vanuit het hoofdmenu <Mijn kaartgegevens>
- Kies <Overzicht instellingen>

De volgende gegevens (indien bekend) worden getoond in 3 schermen:

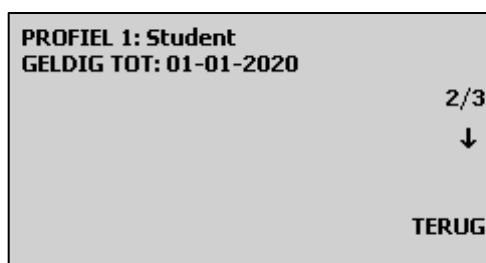
- Geboortedatum klant en geldigheidsdatum OV-chipkaart
- Voorkeursklasse en profielgegevens (Max 2 profielen)
- Naam profiel
- Verlooptdatum profiel
- Gegevens automatisch opladen



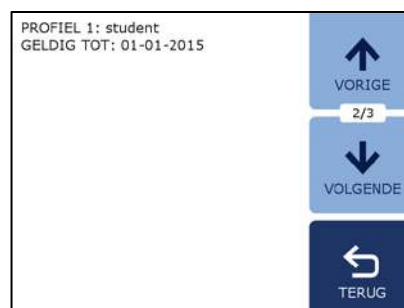
OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Indien automatisch opladen van toepassing is kan er voor een derde scherm worden gekozen.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

4.5.2 Anonieme OV-chipkaart

Wanneer het een anonieme OV-chipkaart betreft en er wordt voor <Overzicht instellingen> gekozen, dan verschijnt het scherm:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

5 OPLADEN VAN HET SALDO

5.1 Het saldo opladen

Om het saldo van de OV-chipkaart op te hogen kiest de klant vanuit het hoofdmenu voor <Opladen saldo>. Het volgende scherm verschijnt:

Dit bedrag is het maximum bedrag (€ 150) minus het actuele saldo.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Er zijn vijf bedragen waaruit de klant kan kiezen. In het midden van het scherm wordt het saldo van de klant weergegeven.

- Kies het gewenste bedrag
- Het volgende scherm wordt geopend:



OV-oplaadautomaat



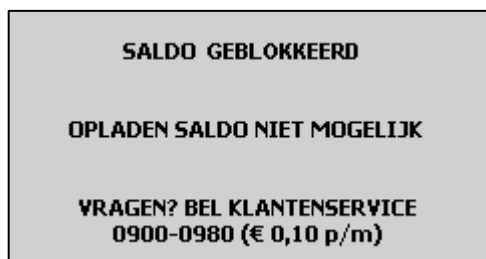
OV-oplaadautomaat (outdoor)

- Kies voor <Betalen> om af te rekenen. Raadpleeg hoofdstuk 8 voor meer informatie over het betalen.
- Kies voor <Verder winkelen> om nog meer producten te kopen. De eerder gemaakte keuzes worden onthouden door de automaat zolang u de OV-chipkaart in de automaat houdt. Raadpleeg hoofdstuk 7 voor meer informatie over het kopen van meerdere producten.

5.2 Foutmeldingen

5.2.1 Saldo geblokkeerd

Ziet u deze melding, dan zijn er problemen met een automatische incasso geweest.



OV-oplaadautomaat

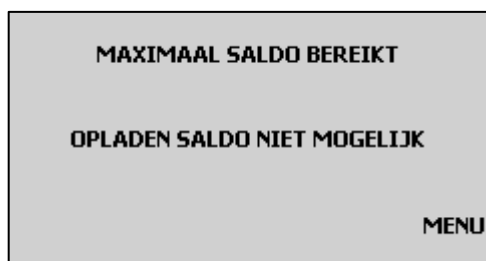


OV-oplaadautomaat (outdoor)

Ziet u deze melding, dan zijn er problemen met een automatische incasso geweest.

5.2.2 Maximum bereikt

Ziet u deze melding, dan is het maximum bedrag van € 150 al bereikt, meer saldo ophogen is niet mogelijk.



OV-oplaadautomaat



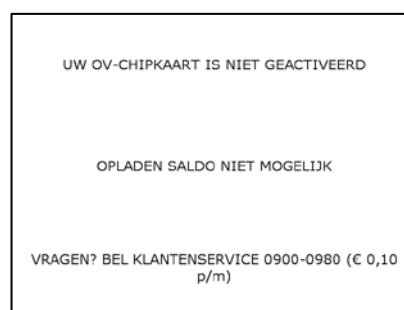
OV-oplaadautomaat (outdoor)

5.2.3 OV-chipkaart niet actief

Tijdens de aanschaf van de OV-chipkaart wordt de kaart automatisch geactiveerd. Mocht dit niet gebeurd zijn dan verschijnt de onderstaande melding. Neem in dat geval contact op met de Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

6 OPLADEN VAN EEN REISPRODUCT

6.1 Een reisproduct opladen

Reisproducten zijn te koop via de website OV-chipkaart en via de OV-oplaadautomaat. Extra informatie over de producten is te vinden op de websites van de verschillende vervoersbedrijven. In hoofdstuk 9 is beschreven hoe u een reisproduct, dat besteld is via de website, op de OV-chipkaart kunt zetten.

Om een reisproduct via de OV-oplaadautomaat te bestellen kiest u in het hoofdmenu voor **<Opladen reisproduct>**. Een keuzeschermd met vervoersbewijzen waaruit de klant een keuze kan maken verschijnt.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Navigeer met het pijltje naar beneden voor het volgende overzicht met reisproducten. Kies met de linker toetsen voor een product. Het volgende scherm verschijnt:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

De datum is standaard de datum van de huidige dag. Door **<+1 Dag>** of **<+1 Maand>** te kiezen, kan een dag of maand opgehoogd worden. Kies **<Accepteer>** om de keuze te bevestigen. Het volgende scherm verschijnt:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Kies **<Accepteer>**. Het volgende scherm verschijnt:



OV-oplaadautomaat



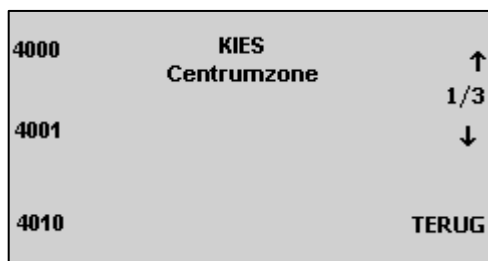
OV-oplaadautomaat (outdoor)

Kies <Verder winkelen> om meerdere producten te kopen (zie hoofdstuk 7) of kies <Betalen> om te betalen (zie hoofdstuk 8).

6.1.1 Sterabonnement

Een sterabonnement is een product van het stads- en streekvervoer. Deze kunt u ook uit de lijst bestellen, als u opladen reisproduct heeft gekozen. Sterabonnementen zijn herkenbaar aan het woord 'ster' in de naam, bijvoorbeeld Ster week abonnement.

Indien u een Sterabonnement selecteert volgt het keuzescherf voor de datum, zie paragraaf 6.1. Daarna volgt het keuzescherf voor Centrumzone. Indien dit van toepassing is op het abonnement ziet u het volgende scherm:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Gebruik de pijltjes om door de schermen met zones te scrollen. Kies met de linker knoppen een zone.

6.1.2 Gratis producten

Indien het gewenste product gratis is, dan komt er de optie <Aankoop opladen> in het scherm te staan in plaats van betalen.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

6.2 Foutmeldingen

6.2.1 Ov-chipkaart is vol

Er kunnen maximaal 12 geldige reisproducten op een OV-chipkaart staan. Indien dit maximum overschreden wordt verschijnt de melding:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

6.2.2 Geen reisproducten beschikbaar

Afhankelijk van het profiel van de klant en de plaats waar de oplaadautomaat zich bevindt, worden reisproducten getoond die geselecteerd kan worden. Indien er geen producten aanwezig zijn, die gekozen kunnen worden, verschijnt de melding:



OV-oplaadautomaat



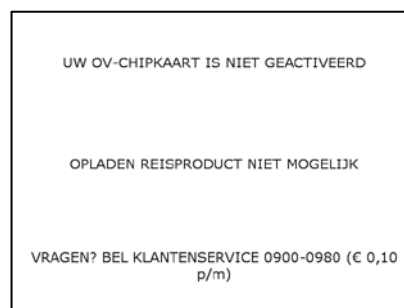
OV-oplaadautomaat (outdoor)

6.2.3 OV-chipkaart inactief

Tijdens de aanschaf van de OV-chipkaart wordt de kaart automatisch geactiveerd. Mocht dit niet gebeurd zijn dan krijgt u hiervan onderstaande melding. Neem in dat geval contact op met de Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

7 MEERDERE PRODUCTEN KOPEN

7.1 Meerdere producten kopen

Het is mogelijk om meerdere producten te kopen tijdens het gebruik van de OV-oplaadautomaat.

Zodra de klant een product heeft geselecteerd, verschijnt in het scherm een overzicht van de geselecteerde producten:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Kies voor <Verder winkelen> om nog een product te kopen. Het volgende scherm verschijnt:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

- Kies voor <Opladen reisproducten> of <Opladen saldo> om een reisproduct of saldo op te laden.
- Kies voor <Betalen> als u niet nog meer aankopen wilt selecteren, maar wilt afrekenen.
- Kies <Stop> om alle aankopen te annuleren.

Om het saldo op te laden kunt u de handelingen uitvoeren zoals beschreven in hoofdstuk 5. Of voer de handelingen uit zoals beschreven in hoofdstuk 6 om het reisproduct op te laden.

7.1.1 Product staat al op de OV-chipkaart

Indien het gekozen product al op de OV-chipkaart staat, verschijnt de melding:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

7.1.2 Product is al eerder gekozen

Indien een gekozen product nogmaals wordt geselecteerd, verschijnt de melding:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

8 BETALEN

8.1 Een betaling uitvoeren

Zodra u ervoor kiest om de geselecteerde producten te betalen, verschijnt het betaalscherm.



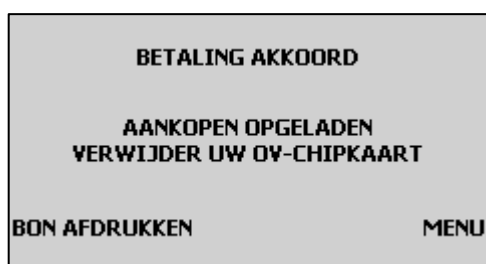
OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Steek de betaalkaart in de kaartlezer en volg de instructies op het scherm van de betaalautomaat. Verwijder de betaalkaart nadat u de betaling hebt voltooid.

Na het verwijderen van de betaalkaart wordt het product automatisch op de OV-chipkaart geladen. Daarna verschijnt het scherm:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Als u geen bon wenst, verwijder dan de OV-chipkaart. Kies anders voor <Bon afdrukken>. De volgende melding verschijnt:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Verwijder de OV-chipkaart en neem de bon uit het bonvakje. Kiest u voor de optie <Menu>, dan wordt u verzocht om de OV-chipkaart uit de kaartlezer te verwijderen.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

8.2 Foutmeldingen

Indien de klant een betaling wil doen, kunnen zich verschillende situaties voordoen waarbij de betaling niet wordt afgerond. Nadat de klant ervoor heeft gekozen om te betalen verschijnt de melding:



OV-oplaadautomaat



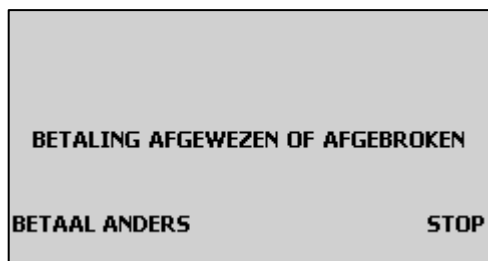
OV-oplaadautomaat (outdoor)

8.2.1 Betaling niet akkoord of afgebroken

Het afbreken van een betaling kan op de volgende manieren:

- Wanneer er niet op tijd een actie wordt uitgevoerd.
- Er wordt op de betaalautomaat op <Stop X> gedrukt.
- De betaalkaart wordt uit de kaartlezer verwijderd.

Wanneer de betaling wordt afgewezen (door de bank) of afgebroken door de klant, dan verschijnt de melding:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Kies **<Betaal anders>** om het nog een keer te proberen, bijvoorbeeld met een andere betaalkaart. Of kies **<Stop>**. In het laatste geval verschijnt de melding:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

U wordt vervolgens verzocht om de OV-chipkaart te verwijderen:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

8.2.2 OV-chipkaart te vroeg verwijderd

Als de OV-chipkaart wordt verwijderd tijdens het doen van de betaling op de betaalautomaat, dan kan de betaling nog steeds voltooid worden. Na de betaling verschijnt de melding:

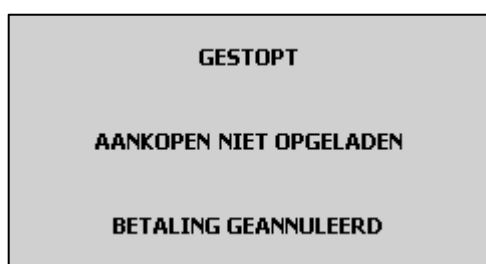


OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Na het opnieuw aanbieden van de OV-chipkaart wordt het opladen van het product voltooid. Als de klant voor **<Stop>** kiest dan wordt de betaling alsnog geannuleerd.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

8.2.3 Andere OV-chipkaart aangeboden

Wanneer tijdens het uitvoeren van een betaling een andere OV-chipkaart in de kaartlezer wordt ingevoerd, verschijnt in het scherm:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Na het opnieuw aanbieden van de juiste OV-chipkaart wordt het opladen van het product voltooid. Als de klant kiest voor <Stop> dan wordt de betaling alsnog geannuleerd.



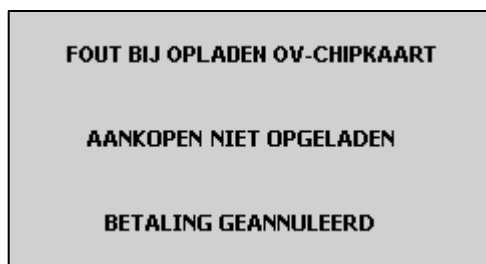
OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

8.2.4 Onbekende fout

Indien er een onbekende fout optreedt tijdens het schrijven naar de OV-chipkaart, verschijnt de onderstaande foutmelding.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Daarna wordt de klant via een melding verzocht om de OV-chipkaart uit de kaartlezer te verwijderen.



OV-oplaadautomaat



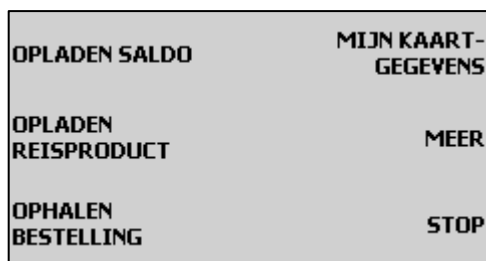
OV-oplaadautomaat (outdoor)

9 OPHALEN BESTELLINGEN

9.1 Een bestelling ophalen

Met deze keuze kan de klant bestellingen die via internet geplaatst zijn op de OV-chipkaart laden. Het kan ook om een actie gaan bijvoorbeeld deblokkeren saldo of het blokkeren van de OV-chipkaart.

Kies in het hoofdmenu voor <Ophalen bestelling> om de bestelling op te halen of actie uit te voeren.

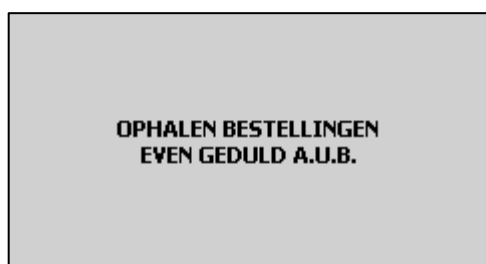


OV-oplaadautomaat

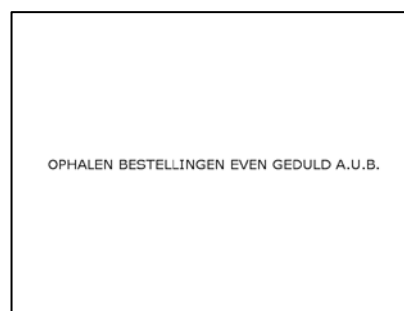


OV-oplaadautomaat (outdoor)

Wacht totdat de OV-oplaadautomaat de bestelling gevonden heeft.

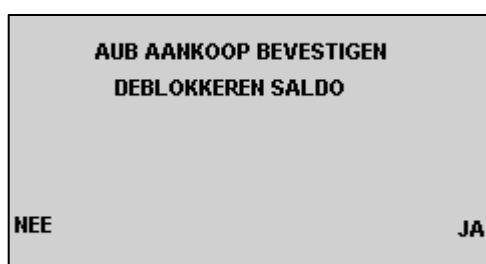


OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Kies <Ja> om de bestelling op te halen of kies <Nee> om het ophalen van de bestelling te annuleren. Wanneer een product eenmaal is geladen, kan het niet meer geannuleerd worden.



OV-oplaadautomaat

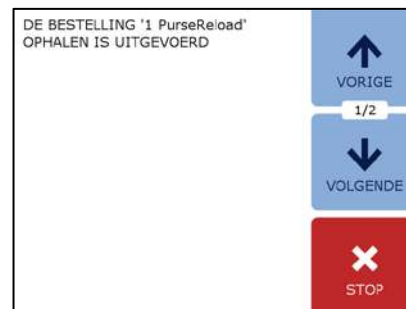


OV-oplaadautomaat (outdoor)

De klant krijgt vervolgens een bevestigingsscherm waarin aangegeven wordt dat het ophalen van de bestelling of actie goed is uitgevoerd. Bij een opgehaalde bestelling krijgt u een overzicht met het resultaat.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

9.2 Foutmeldingen

9.2.1 OV-chipkaart is verwijderd

Wanneer de OV-chipkaart uit de kaartlezer is gehaald, nadat voor ophalen bestelling is gekozen, kan de kaart weer terug geplaatst worden. Het oplaadproces zal dan worden hervat.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Na het opnieuw aanbieden van de OV-chipkaart wordt het opladen van het product voltooid. Als de klant voor <Stop> kiest dan wordt de betaling alsnog geannuleerd.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

9.2.2 Andere OV-chipkaart aangeboden

Wanneer tijdens het opladen van de bestelling een andere OV-chipkaart in de kaartlezer wordt geplaatst, dan verschijnt het scherm:



OV-oplaadautomaat

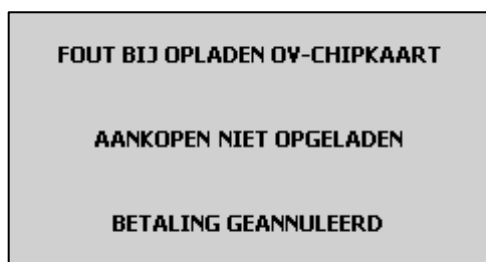


OV-oplaadautomaat (outdoor)

Na het opnieuw aanbieden van de juiste OV-chipkaart wordt het opladen van het product voltooid. Als de klant voor <Stop> kiest dan wordt de betaling alsnog geannuleerd.

9.2.3 Onbekende fout

Indien er een onbekende technische fout optreedt tijdens het schrijven naar de OV-chipkaart, dan wordt de melding getoond:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Verwijder de OV-chipkaart en voer deze opnieuw in om het nogmaals te proberen. Blijft de foutmelding zich voordoen? Neem dan contact op met de Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980.

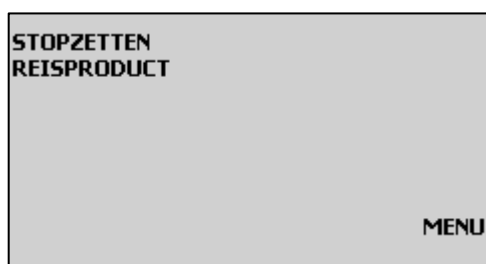
10 STOPZETTEN REISPRODUCT

Of het stopzetten van een reisproduct handmatig mogelijk is, is afhankelijk van het type reisproduct en de status ervan (bijvoorbeeld geblokkeerd of niet). Indien het mogelijk is zal het reisproduct in de lijst worden getoond wanneer u voor **<Stopzetten reisproduct>** heeft gekozen.

Komt het product niet in de lijst voor terwijl dat wel verwacht wordt? In dat geval kan de klant het beste contact opnemen met de Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980.

10.1 Een reisproduct stopzetten

Kies in het hoofdmenu voor de optie **<Meer>** en vervolgens voor **<Stopzetten reisproduct>**



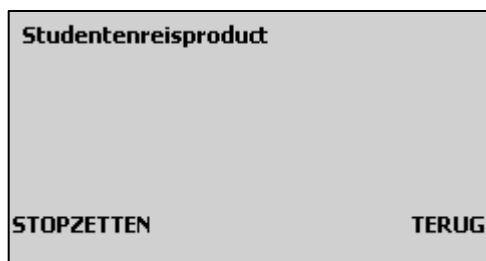
OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Er wordt een lijst getoond van de producten die stopgezet kunnen worden:

Voorbeeld:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Kies **<Stopzetten>**.



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

U dient het stopzetten van een reisproduct te bevestigen. Kies **<Accepteer>** om het stopzetten van het reisproduct te bevestigen. U krijgt vervolgens een overzichtsscherm te zien van de uitgevoerde handeling.

10.2 Foutmeldingen

Wanneer de klant nog niet is uitgecheckt dan is het niet mogelijk om het product stop te zetten. Hiervan wordt een melding getoond na het geven van de bevestiging (punt 3). De klant wordt verzocht om eerst uit te checken. Een andere optie is wachten tot de volgende dag.



OV-oplaadautomaat

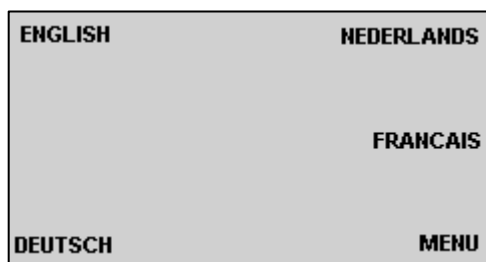


OV-oplaadautomaat (outdoor)

11 WIJZIGEN VAN DE WEERGAVETAAL

De weergavetaal kan gewijzigd worden voordat de OV-chipkaart wordt ingevoerd in de kaartlezer (zie paragraaf 1.3). De weergavetaal kan echter ook gewijzigd worden via het hoofdmenu. Indien deze optie beschikbaar is, ziet u de optie <Taal, Language, Langue, Sprache> anders ziet u de optie <Meer>.

Om de taal te wijzigen kiest u in het hoofdmenu voor <Taal, Language, Langue, Sprache>. Het volgende scherm verschijnt:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

Kies vervolgens de gewenste taal. Zodra u een taal selecteert, verschijnt in de geselecteerde taal de melding 'Taal gewijzigd'. Na deze melding wordt het hoofdmenu weer getoond.

12 MELDINGEN VAN VERWERKINGSPROCESSEN

12.1 Opstarten OV-oplaadautomaat

Bij het opstarten van de applicatie wordt het volgende scherm getoond:



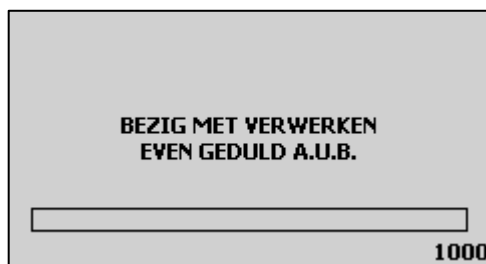
OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

12.2 Verwerken proces

Wanneer er een proces actief is, zoals het opstarten van de automaat of versturen van data verschijnt het volgende scherm:



OV-oplaadautomaat



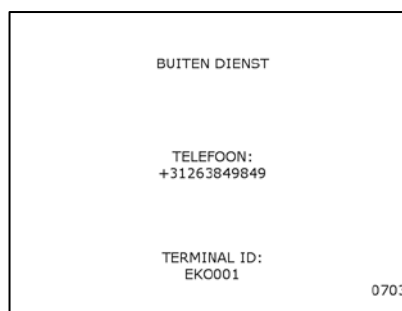
OV-oplaadautomaat (outdoor)

12.3 Buiten dienst

Wanneer de OV-oplaadautomaat buiten werking is, verschijnt onderstaande melding in het scherm.



OV-oplaadautomaat

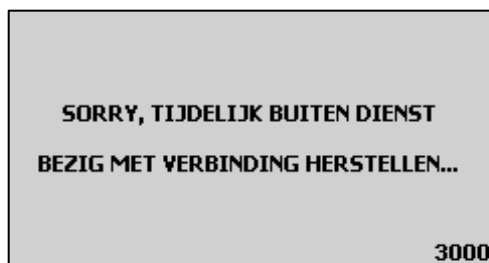


OV-oplaadautomaat (outdoor)

Is het niet bekend waarom de OV-oplaadautomaat buiten werking is? Neem dan contact op met ons Service Center.

12.4 Reset verbinding

Wanneer de OV-oplaadautomaat communicatie problemen heeft, wordt automatisch en stapsgewijs geprobeerd om de verbinding weer tot stand te brengen. In het scherm verschijnt dan de onderstaande melding:



OV-oplaadautomaat



OV-oplaadautomaat (outdoor)

13 CONTACTGEGEVENS

13.1 Telefoonnummers CCV

CCV Service Center voor storingen en bestellen van supplies	088 228 9849
Supplies bestellen via internet:	www.ccv.nl
CCV afdeling Sales	088 228 9870

13.2 Openingstijden CCV

CCV kantoortijden: Maandag t/m vrijdag	08.30 – 17.00 uur
---	-------------------

CCV Service Center: Maandag t/m vrijdag	07.00 – 22.00 uur
Zaterdag	08.00 – 18.00 uur
Zondag	09.00 – 17.30 uur

NB. 24-uurs service alleen voor urgente storingen.

13.3 Algemene adresgegevens CCV

CCV Holland B.V.
Postbus 9226
6800 KH Arnhem

T 088 228 9911
F 088 228 9900
E info@nl.ccv.eu
I www.ccv.nl

13.4 Klantenservice OV-chipkaart

Voor algemene gebruikersvragen belt u met de Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980.