

SurfPad

Manual



Built in the waves by Surfboard Payments

Table of contents

Overview	1
English	2
Connect SurfPad to WiFi or mobile network	2
Connect to WiFi	2
In case of Connection error screen	3
Accept payments using your SurfPad	4
Error handling and troubleshooting	5
Connection errors	5
Status bar	6
Payment errors	6
SurfPad info screen	7
Svenska	9
Anslut SurfPad till internet	9
Anslut till WiFi via SurfPad-menyn	10
Vid anslutningsfel	11
Ta betalt med SurfPad	12
Felhantering och felsökning	13
Uppkopplingsfel	13
Kortrelaterade fel	13
Statusfält	14
Betalningsfel	14
SurfPad infoskärm	15



Connect SurfPad to WiFi or mobile network

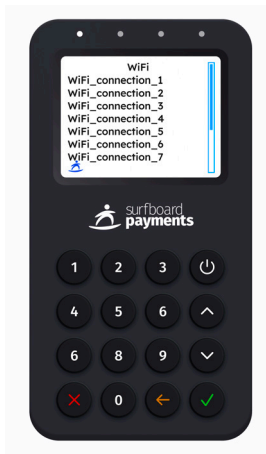
SurfPad can connect with both WiFi and mobile network(through the inbuilt SIM card). If WiFi is unavailable, SurfPad can still operate by connecting to the mobile network. But we recommend using WiFi for consistent connectivity.

Note: SurfPad only supports 2.4GHz WiFi bands.

If your SurfPad terminal is not connected to WiFi, or if you have changed WiFi and need to set the new one, you can access the WiFi setup menu directly in the terminal screen. You can also change the settings from your Merchant Portal at www.surfboardmerchant.com

Connect to WiFi

1. On the connection screen, press the number keys in the following order - **6 2 6 8**. A list of available WiFi networks will appear.
2. Select your preferred WiFi network
3. Enter the WiFi password





In case of Connection error screen

If the SurfPad fails to connect during setup, a **Connection Error screen** will be displayed.

To resolve this, do one of the following:

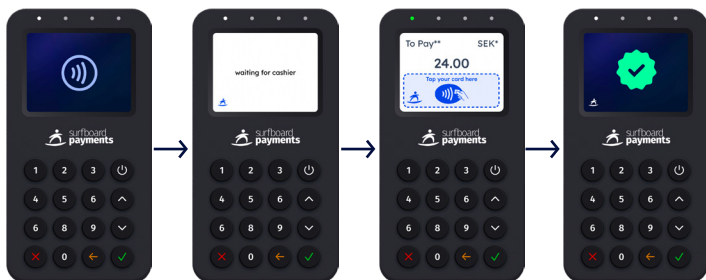
1. If WiFi is previously configured, to attempt WiFi connection, press the number keys in the following order - **9 4 3 4**
2. To connect to the mobile network, press the number keys in the following order - **4 7 6 0**
3. To manually select a WiFi network, press the number keys in the following order - **6 2 6 8**
4. To force a server connection, press the **Cancel key** on the keypad.

After SurfPad is connected to either WiFi or mobile network, it will connect to Surfboard servers.

Accept payments using your SurfPad

To accept payments using SurfPad, follow these steps:

1. If your SurfPad is turned off, turn it on and wait until you see the idle screen
2. Create an order from your system. Once you initiate an order, “Waiting for cashier” will be shown on the SurfPad
3. Create a card payment from your system. SurfPad will now display the total amount to be paid. Customers can now pay by contactless card payment or by inserting card
4. Once the transaction is complete, SurfPad displays a payment success screen



Note: Occasionally, SurfPad may prompt the customer to enter a PIN. In certain instances, it may also ask the customer to insert their card for processing the payment.

Error handling and troubleshooting

This section shows how to identify various errors on the SurfPad and provides instructions to resolve them.

Connection errors

Connection errors usually occur due to issues with the internet connection or hardware connectivity. Check your Wi-Fi connection and make sure your SurfPad is properly connected. If the problem persists, restart the terminal and try again.

Note: The most common error is that the network connection is lost. This can usually be solved by waiting for a couple of seconds so the terminal can reconnect. If it doesn't reconnect, you can force a restart by longpress the On/Off button until the screen goes black. Then start the terminal again.

Card read errors

Card read errors can happen when the card is not inserted or read properly or if there's an issue with the card itself. Ensure that the card is clean, undamaged, and is being inserted correctly in the card reader.

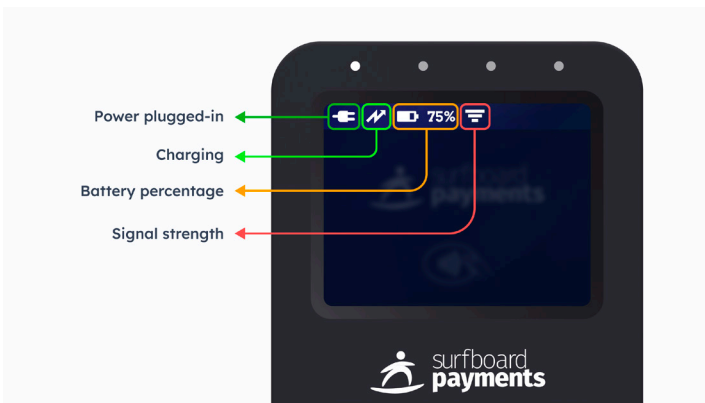
To try contactless payments again, wait a couple of seconds and then hold the card on the SurfPad screen until the card is successfully read.

Payment errors

Payment errors could be due to various reasons including insufficient funds, network issues, or issues with the payment gateway. Retry the payment when the issues have been resolved.

Status bar

SurfPad features a customizable status bar at the top of the device.



1. Power plugged-in Icon: Visible when the SurfPad is connected to a power source.

2. Charging icon: Visible when the SurfPad is actively charging.

3. Battery level icon: Displays the current battery percentage.

4. Signal strength icon: Displays the strength of the connected WiFi or mobile network signal.

SurfPad info screen

SurfPad has an info screen that can be accessed when the device is in the idle screen.

To view the info screen: While you are in the idle screen, press the number keys in the following order - **1 3 3 7**.

To exit the info screen: Press the **Cancel key**.



The info screen displays the following information:

- 1. Battery Level:** The current battery percentage of the device.
- 2. Charging:** Shows if SurfPad is currently charging; displays 'Yes' if charging and 'No' otherwise.

- 3. External Power:** Specifies if the device is connected to an external power source.
- 4. Network Type:** Shows the network to which the device is connected. This can either be 'GSM' or 'WiFi'.
- 5. WiFi Strength:** Displays strength of the WiFi connection as a percentage value.
- 6. WiFi Status:** Shows whether the device is connected to the WiFi or not.
- 7. WiFi init:** Shows the WiFi interface status.
- 8. WiFi connect:** Shows the WiFi connection status as a value between for 0 and 10.
- 9. GSM strength:** Displays strength of the WiFi connection as a percentage value.
- 10. GSM type:** Displays the type of GSM network the device is connected to, represented as '2' for a 2G network, '3' for a 3G network, and '4' for a 4G network.
- 11. GSM Status:** Shows whether the device is connected to the GSM or not.
- 12. GSM init:** Shows the GSM interface status.
- 13. GSM connect:** Shows the GSM connection status as a value between for 0 and 10.
- 14. Terminal ID:** Unique Terminal ID of the device.

Info: To access your terminal settings, you can login to your merchant account at www.surfboardmerchant.com or contact your system provider that integrated our terminal and provided it to you.

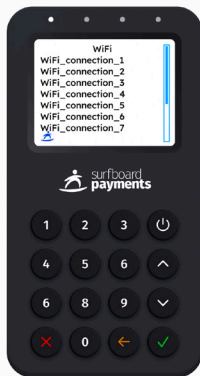
Anslut SurfPad till internet

SurfPad hanterar alla transaktioner via internet, det betyder att den inte är direkt kopplad till er kassa via sladd, utan behöver en anslutning till internet för att fungera. Det behöver inte nödvändigtvis vara samma anslutning som kassan har. SurfPad kan kopplas upp mot både WiFi och mobilt nätverk (GSM) genom det medföljande SIM-kortet (sitter i från start och behöver inte konfigureras). Om ni saknar WiFi kan SurfPad köras på endast mobilt nätverk. Vi rekommenderar dock att ni använder WiFi för en stabil uppkoppling. När både WiFi och mobilt nätverk är tillgängligt hoppar SurfPad automatiskt mellan nätverken för att garantera bästa möjliga uppkoppling hela tiden.

Vi rekommenderar att det WiFi-nätverk som väljs är ett "stängt" nätverk som inte delas med era kunder. Anledningen är att öppna nätverk med många anslutningar ofta försämrar hastigheten. Så för att garantera bästa möjliga transaktionsupplevelse föreslår vi att ni har ett lösenordsskyddat WiFi-nätverk på 2,4GHz-bandet som endast används av terminalen (och kassan).

Viktigt: SurfPad stödjer **endast 2,4GHz** WiFi. De flesta dubbelbandsroutrar kommer att ställas in med två separata WiFi-nätverk som standard. 5GHz-nätverket har ofta "5G" eller "AC" i slutet av sitt nätverksnamn. Om detta inte är fallet kan det hända att routern väljer band automatiskt eller så kanske routern eller enheten inte stöder 5GHz. (Obs: 5GHz WiFi ska inte förväxlas med 5G trådlösa mobilnätverk).

Om er SurfPad-terminal inte är uppkopplad mot WiFi, eller om ni har bytt SSID eller lösenord sedan installationen av er terminal, kan ni komma åt en WiFi-meny direkt i terminalen. Det går även att uppdatera era terminalers inställningar från er handlarportal, Surfboard Merchant Portal. Ni når den på www.surfboardmerchant.com



Anslut till WiFi via SurfPad-menyn

Klicka på följande sifferserie på knappsatsen: **6 2 6 8**

Nu ska en lista på tillgängliga WiFi-nätverk synas på skärmen.

Välj det nätverk som du vill ansluta till och ange sedan lösenordet. SurfPad kommer nu ansluta till WiFi-nätverket. Notera återigen att endast 2,4GHz fungerar.

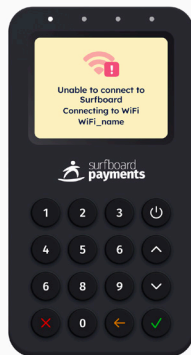
Vid anslutningsfel

Om SurfPad inte kan koppla upp sig kommer du se en skärm som visar att det skett ett anslutningsfel. För att lösa detta kan du göra något av följande:

1. Om du redan ställt in WiFi kan du testa att koppla upp dig mot det nätverket genom att klicka följande sifferkombination: **9 4 3 4**
2. För att ansluta till det mobila nätverket (GSM), klicka följande sifferkombination: **4 7 6 0**
3. För att manuellt välja ett WiFi-nätverk, följ instruktionerna på föregående sida med sifferkombination: **6 2 6 8**
4. För att få terminalen att försöka koppla upp sig igen utan att ändra något, klicka på **Backa**

När SurfPad är ansluten till antingen WiFi eller mobilt nätverk igen kommer den koppla upp sig mot Surfboards servrar, och du kommer se en indikator som visar detta.

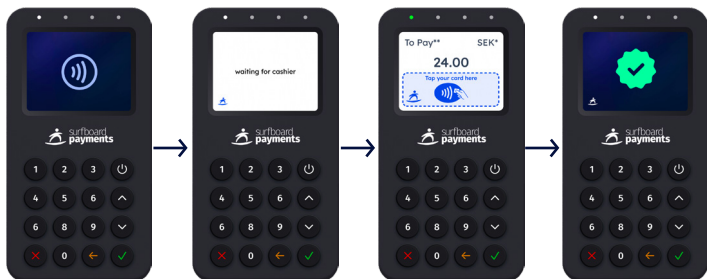
Notera: Varje gång SurfPad sätts på kommer laddindikatorn visas medan den försöker ansluta till WiFi eller mobilt nätverk. Alla anslutningspreferenser som exempelvis att prioritera WiFi eller GSM, kan sättas i din Surfboard Merchant Portal.



Ta betalt med SurfPad

För att ta betalt med terminalen behöver du göra följande:

1. Se till så att SurfPad är påslagen och att den inte visar skärmen ovan (anslutningsfel).
2. Skapa en order i ditt system. När ordern skapas kommer skärmen på SurfPad gå över från vilande till "Väntar på kassan".
3. När du sedan initierar en kortbetalning från ditt system kommer SurfPad visa summan på skärmen. Kunderna kan nu betala med kort.
4. När transaktionen är genomförd kommer SurfPad visa om den gått genom eller om något gått fel.



Notera: Ibland behöver SurfPad be kunden att ange sin PIN-kod. Vid vissa tillfällen kommer kunden även ombedas använda kortets chip för att slutföra betalningen.

Felhantering och felsökning

Här kan du få hjälp med att identifiera olika felmeddelanden på SurfPad och instruktioner om hur du kan lösa problemen.

Uppkopplingsfel

Uppkopplingsfel uppstår oftast när det är något fel på internet. Kontrollera det WiFi som terminalen är uppkopplad mot, samt att det mobila nätverket inte blockas av tjocka väggar, energifönster eller liknande. För instruktioner på hur du kan koppla upp terminalen mot WiFi, vänligen se sida 1.

Om nätverksproblemen fortsätter kan du prova att starta om terminalen. Om det fortsatt står att det är uppkopplingsfel kan du kontakta det supportnummer som du fått i samband med installationen av terminalen.

Kortrelaterade fel

Kortrelaterade fel kan uppstå när kunden inte tryckt in kortet tillräckligt långt (vid chip-betalning), eller ett fel på kortet i sig. Vissa kort kan vara väldigt utslitna efter att ha legat i fickan, eller skrapats på något annat sätt. Det kan också vara så att kortet inte placeras mot rätt yta på kortläsaren. Se bilden på sida 1 som visar var på SurfPad den optimala läsytan för kontaktlösa betalningar är.

För att försöka genomföra en kontaktlös kortbetalning

igen, placera kortet dikt an mot SurfPads skärm och vänta sedan ett par sekunder tills samtliga 4 lampor på LED-indikatorn lyser grönt.

Betalningsfel

När det gäller betalningsfel kan det bero på flera olika orsaker. Exempelvis otillräckliga medel på kontot hos kunden, fel från kortutgivaren eller problem med vårän Payment Gateway. Om vi skulle stöta på problem kommer vi meddela alla partners och kunder detta direkt då det sker.

Notera: Det vanligaste felet är att internet försvinner. Vänta i några sekunder och låt SurfPad försöka återansluta. Om det inte fungerar kan du starta om terminalen genom att hålla in På/Av-knappen i några sekunder, tills skärmen blir svart.

Statusfält

SurfPad kan konfigureras så att ett statusfält är synligt i toppen av skärmen, från er Surfboard Merchant Portal, eller med hjälp av er systemleverantör.



SurfPad infoskärm

SurfPad har en dold infoskärm som kan nås när terminalen är påslagen.

För att få fram infoskärmen anger du följande sifferkombination: **1 3 3 7**

För att lämna infoskärmen klickar du på **Avbryt**.



Infoskärmen innehåller följande information:

- 1. Batterinivå:** Nuvarande batteriprocent på enheten
- 2. Laddning:** Visar om SurfPad laddar sitt batteri
- 3. Extern ström:** Anger om enheten är ikopplad till en extern strömkälla

- 4. Nätverkstyp:** Anger till vilket typ av nätverk enheten är uppkopplad mot. Antingen “GSM” eller “WiFi”
- 5. WiFi-styrka:** Visar styrkan på WiFi-uppkopplingen i procent
- 6. WiFi-status:** Visar om enheten är ansluten till WiFi eller inte
- 7. WiFi-gränssnitt:** Visar WiFis gränssnittsstatus
- 8. WiFi-uppkoppling:** Visar WiFi-uppkopplingsstatus som ett värde mellan 0 till 10
- 9. GSM-styrka:** Visar styrkan på GSM-uppkopplingen i procent
- 10. GSM-typ:** Visar vilken typ av GSM-nätverk som enheten är uppkopplad mot. “2” betyder 2G, “3” betyder 3G och “4” betyder 4G-nätverk
- 11. GSM-status:** Visar om enheten är uppkopplad mot GSM eller inte
- 12. GSM-gränssnitt:** Visar GSMs gränssnittsstatus
- 13. GSM-uppkoppling:** Visar GSMs uppkopplingsstatus som ett värde mellan 0 till 10
- 14. Terminal-ID:** Visar enhetens unika ID

Info: För att komma åt fler terminalinställningar kan du logga in i din handlarportal, Surfboard Merchant Portal på www.surfboardmerchant.com, eller prata med din systemleverantör.

