



CPOS Borgerportal Quickguide

Version 1.0

Indholdsfortegnelse

Login	3
Sådan logger du ind på borgerportalen	3
Glemte adgangskode.....	5
Sådan opretter du en bruger.....	6
Ind- / Udbetaling	8
Sådan indbetaler du penge på et kantinekort.....	8
Sådan udbetaler du penge fra et kantinekort	9
Sådan opretter du automatisk optankning på et kantinekort	12
Sådan framelder du automatisk optankning.....	13
Sådan retter du dine kreditkort oplysninger til automatisk optankning.....	14
Sådan overfører du penge mellem dine konti.....	14
Forbrug	17
Sådan ser du forbruget på kantinekortet.....	17
Sådan sætter du et maks. forbrug samt angiver hvor kantinekortet må benyttes.....	17
Relationer / Tilknytninger	19
Sådan tilknytter du en relation til din konto	19
Sådan tilknytter du et billede af dit barn til kantinekortet	20
Sådan fjerner du en aktiv relation.....	20
Sådan gør du hvis en af dine konti står som "Afventer Godkendelse"	20
Problemer med kortet	22
Sådan gør du hvis kortet ikke virker	22
Sådan gør du hvis Automatisk optankning er holdt op med at virke	22
Sådan gør du hvis du forsøger at indbetale, men får beskeden "Identisk Transaktion"	22
Sådan spærrer du et bortkommet kantinekort.....	23
Sådan bestiller du et nyt kantinekort.....	23
Om Knappen "Fjernsupport"	25

Login

Sådan logger du ind på borgerportalen

NemID

1. Åben portalen.
2. Klik på "Log på med NEMID":



3. Log ind med dit personlige NemID:

4. Hvis det er første gang du logger ind, skal dit CPR-nr. indtastes så vi kan knytte dit NemID og CPR-nr. til din bruger. CPR-nr. skal skrives uden bindestreg.
5. Klik på "Næste":

6. Herefter vil du blive ført til forsiden af din portal, hvor du kan se alle de konti du har adgang til under "Mine Konti". Ved tryk på den lille sorte pil ud for en person, kan du se hvilke konti og kantinekortnumre der er tilknyttet personen, disse kan også ses under Stamdata.

Mail

1. Åben portalen.
2. Klik på "Log på med E-Mail":



3. Udfyld E-mail som brugernavn og indtast dit kodeord

A login form titled "E-mail". It contains three main elements: a text input field labeled "Brugernavn", a text input field labeled "Adgangskode", and a blue "Login" button. A link labeled "Glemt adgangskode?" is positioned to the right of the "Login" button. Red arrows point from the "Brugernavn" field down to the "Adgangskode" field, and from the "Adgangskode" field down to the "Login" button. The "Login" button and the "Glemt adgangskode?" link are also enclosed in red boxes.

4. Klik "Login"
5. Herefter vil du blive ført til forsiden af din portal, hvor du kan se alle de konti du har adgang til under "Mine Konti". Ved tryk på den lille sorte pil ud for en person, kan du se hvilke konti og kantinekortnumre der er tilknyttet personen, disse kan også ses under Stamdata.

Kortnummer

1. Åben portalen.
2. Brugernavn er det kantinekortnummer der er påtrykt det fysiske kort, samt verifikationskoden er den kode der skal bruges ved første login.

Brugernavn

Adgangskode

3. Ved første login vil det komme en dialogboks frem der giver mulighed for at sætte en personlig adgangskode.

Glemt adgangskode

* Ikke alle der har denne funktion

- Ved brug af NemID til login.
 - Kontakt NemID, så vil de kunne være behjælpelige med at få nulstille adgangskoden.
- Ved brug af E-mail til login
 - Benyt "**Glemt adgangskode?**" funktionen på portalen.

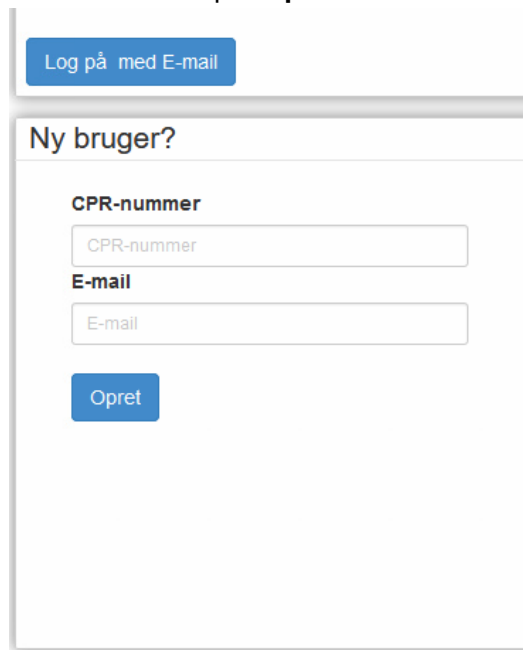
- Ved brug af kortnummer til login,
 - Benyt "**Glemt adgangskode?**" funktionen på portalen, såfremt du har tilføjet en e-mailadresse til din konto under stamdata.

- Hvis du ikke har tilføjet en mail eller ikke længere har adgang til din mail, skal du henvende dig til din kortudsteder, og så kan de assistere dig med at tilknytte en ny e-mailadresse.

Sådan opretter du en bruger

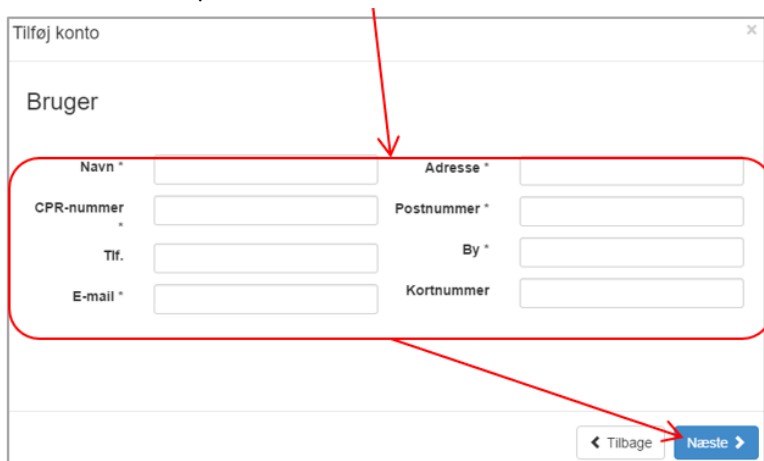
*Denne funktion benyttes ikke alle steder

1. Ved første login på portalen skal du benytte rubrikken "**Ny bruger**". Indtast her CPR-nummer på den elev der skal benytte kortet, samt E-mail til kontakt og kvitteringer. Det vil også være denne E-mail der benyttes til at logge ind på portalen efterfølgende.
2. Klik derefter på "**Opret**"



The screenshot shows a web interface for creating a new user. At the top left, there is a blue button labeled "Log på med E-mail". Below it, the heading "Ny bruger?" is displayed. The form contains two input fields: "CPR-nummer" and "E-mail". Below these fields is a blue button labeled "Opret".

3. Udfyld de resterende data på eleven samt det kortnummer der står på kantinekortet.
4. Klik derefter på "**Næste**".



The screenshot shows a "Tilføj konto" window with a "Bruger" section. A red box highlights the following input fields: "Navn *", "Adresse *", "CPR-nummer *", "Postnummer *", "Tlf.", "By *", "E-mail *", and "Kortnummer". At the bottom right of the window, there are two buttons: "Tilbage" and "Næste". Red arrows point from the top and bottom of the red box to the "Næste" button.

5. Der vil nu blive sendt en aktiveringskode til den mail der er angivet tidligere i processen (kig evt. om mailen er endt i din Junk-Mail folder, hvis du ikke modtager mailen.) Udfyld aktiveringskoden og klik "**Næste**":

OBS: Undgå at Lukke eller Afbryde aktiveringsvinduet, da dette vil afslutte aktivering.

Tilføj konto

Aktivering

Der er fremsendt en aktiveringskode til Din Email, angiv venligst denne nedenfor og klik på "NÆSTE".

Klik her for at gensende aktiveringskoden.

← Tilbage **Næste** →

6. **Vælg og bekræft** en adgangskode, tryk på **"Næste"**

Tilføj konto

Adgangskode

Indtast din ønskede adgangskode.

Ny adgangskode

Bekræft adgangskode

← Tilbage **Næste** →

7. Du vil se en bekræftelse på din oprettelse, tryk igen **"Næste"**

8. Herefter vil du blive ført til forsiden af din portal, hvor du kan se alle de konti du har adgang til under **"Mine Konti"**. Ved tryk på den lille sorte pil ud for en person, kan du se hvilke konti og kantinekortnumre der er tilknyttet personen, disse kan også ses under Stamdata.

Vælg konto (Test Forældre 1) ▾		Mine Konti	Indbetal	Aktiviteter	Stamdata	Kontoudtog	Madordning	Log af	
Mine Konti									
								Godkend Tilknytninger	Tilføj Konto
Name	CPR-nummer	Saldo	Status						
☑ Test Forældre 1	123456-7891	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal		
☑ Test Barn 1	123456-7892	100.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal		
☑ Test Barn 2	123456-7893	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal		

Ind- / Udbetaling

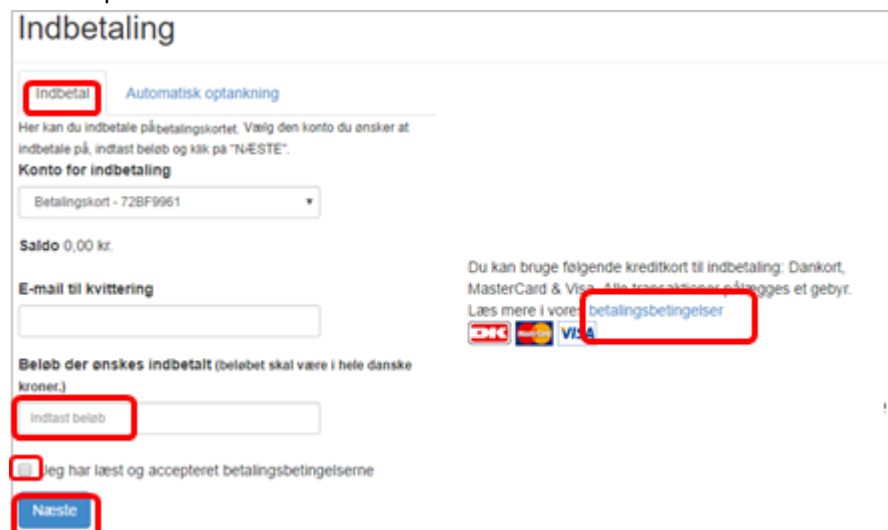
Sådan indbetaler du penge på et kantinekort

1. Klik på fanen "**Mine konti**" og efterfølgende på knappen "**Indbetal**". Knappen Indbetal kan findes til højre for hver enkelt konto.



Name	CPR-nummer	Saldo	Status	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Forældre 1	123456-7891	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Barn 1	123456-7892	100.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Barn 2	123456-7893	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal

2. Klik på fanen "**Indbetal**"
3. Udfyld **E-mail** til kvittering.
4. Indtast **beløb** i hele danske kroner.
5. Klik "**Handelsbetingelser og vilkår**" for at læse betalingsbetingelserne.
6. Klik på **krydset** i fanen øverst i billedet for at lukke betingelserne.
7. Klik "**Jeg har læst og accepteret betalingsbetingelserne**".
8. Klik på "**Næste**".



9. Udfyld **Kortholder, Kortnummer, Udløbsdato** samt **Kontrolcifre**.
10. Klik på "**Gennemfør Betaling**".

11. Der vil nu komme en dialogboks frem, som fortæller om betalingen er gennemført. Hvis betalingen er gennemført, vil du blive præsenteret for en kvittering. Denne kvittering vil også blive sendt på mail.

Sådan udbetaler du penge fra et kantinekort

*Brugen af denne funktion kan variere

¹ Gebyr kan variere.

Via portalen

1. Klik på fanen **"Mine konti"** og efterfølgende på knappen **"Udbetal"**. Knappen Udbetal kan findes til højre for hver enkelt konto.

Name	CPR-nummer	Saldo	Status	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Forældre 1	123456-7891	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Barn 1	123456-7892	100.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Barn 2	123456-7893	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal

2. Udfyld oplysningerne og tryk på **"Næste"**.

- Vælg konto hvorfra du ønsker tilbagebetalingen
 - Vælg hvilket kantinekort du ønsker at udbetale fra.
- Indtast bankoplysninger hvortil tilbagebetalingen skal indbetales
 - Indtast bankoplysninger til den konto hvor pengene kan sendes tilbage til.
- Indtast E-mail for kvitteringsmail.
 - Indtast en E-mail hvor du kan modtage kvitteringen.
- Indtast det ønskede beløb på tilbagebetalingen
 - Indtast det fulde beløb. Systemet trækker selv eventuelle gebyr fra det beløb der indtastes.¹

3. Klik på **"Næste"**.

Bankoverførsel

Vælg konto hvorfra du ønsker tilbagebetalingen

Indtast bankoplysninger hvortil tilbagebetalingen skal indbetales

Modtaget navn

Reg - Kontonummer

Besked

Indtast e-mail til kvitteringsmail

E-mail

Indtast det ønskede beløb på tilbagebetalingen

Beløb

Bemærk, evt. autooptankning vil blive fjernet så kontoen ikke automatisk bliver tanket op efter udbetalingen. Hvis du ønsker autooptankning på kontoen, skal du tilmelde den igen.

< Tilbage Næste >

4. Kontroller de indtastede oplysninger.
5. Klik på **“Godkend”**.

Bankoverførsel

Fra Test Barn 1

Navn Test Barn 1
Kontonavn Kantinekort
Kortnummer 884263sae

Til Test

Modtager navn Test
Bank
Reg. nummer 1234
Kontonummer 1234567891
Besked Test

E-mail nha@mss.dk
Beløb 100.00

< Tilbage Godkend >

6. Hvis tilbagebetalingen er gennemført, vil du blive præsenteret for en kvittering. Denne kvittering vil også blive sendt på mail.

Bankoverførsel x

Kvittering
Vi har modtaget din tilbagebetaling.
Din tilbagebetaling vil blive tilgængelig på følgende bankkonto.

Modtager navn	Test
Bank	
Reg. nummer	1234
Kontonummer	1234567891
Besked	Test

Bemærk at der kan gå op til 5 bankdage

← Tilbage Næste >

[Mail til kontoret](#)

Hvis ikke der er en **“Udbetal”** knap på portalen, så skal der rettes henvendelse til den retmæssige skole eller virksomhedens økonomiafdeling. Så vil de kunne assistere med en udbetaling.

Sådan opretter du automatisk optankning på et kantinekort

Et Kantinekort kan tilknyttes automatisk optankning. Automatisk optankning vil betyde at systemet tjekker saldoen ved forsøg på køb i en betalingskasse.

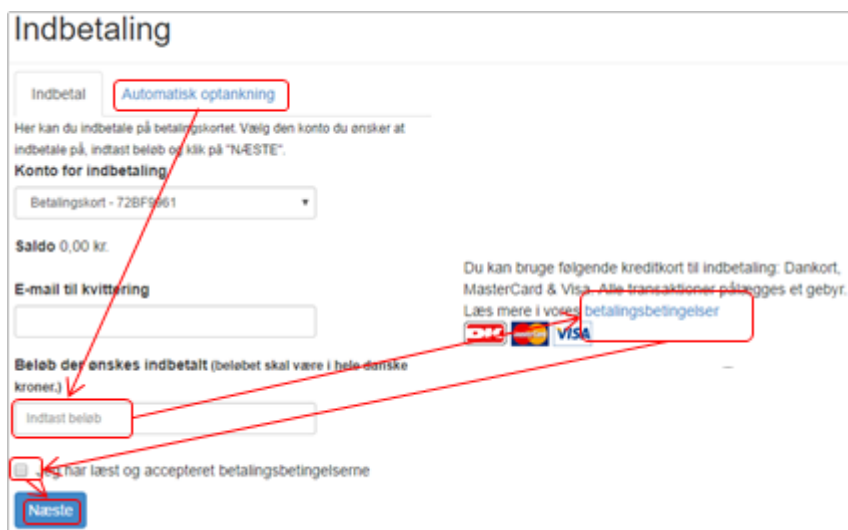
Hvis saldoen er **under 50,- kr.** vil den automatisk forsøge at lave en indbetaling fra det tilknyttede kreditkort.

1. Klik på fanen **"Mine konti"** og efterfølgende på knappen **"Indbetal"**. Knappen Indbetal kan findes til højre for hver enkelt konto.



Name	CPR-nummer	Saldo	Status				
Test Forældre 1	123456-7891	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Barn 1	123456-7892	100.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Barn 2	123456-7893	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal

2. Klik på Fanen **"Automatisk Optankning"**.
3. Udfyld **E-mail** til kvittering.
4. Indtast **beløb** i hele danske kroner.
5. Klik **"Handelsbetingelser og vilkår"** for at læse betalingsbetingelserne.
6. Klik på **krydset** i fanen øverst i billedet for at lukke betingelserne.
7. Klik **"Jeg har læst og accepteret betalingsbetingelserne"**.
8. Klik på **"Næste"**.



Indbetaling

Indbetal **Automatisk optankning**

Her kan du indbetale på betalingkortet. Vælg den konto du ønsker at indbetale på, indtast beløb og klik på "NÆSTE".

Konto for indbetaling

Betalingkort - 72BF9661

Saldo 0,00 kr.

E-mail til kvittering

Beleeb der ønskes indbetalt (beleebet skal være i hele danske kroner.)

Indtast beløb

Jeg har læst og accepteret betalingsbetingelserne

Næste

Du kan bruge følgende kreditkort til indbetaling: Dankort, MasterCard & Visa. Alle transaktioner pålægges et gebyr. Læs mere i vores betalingsbetingelser

9. Udfyld **Kortholder, Kortnummer, Udløbsdato** samt **Kontrolcifre**.
10. Klik på **"Gem Betalingkort"**.

1. Valg af betalingsmetode 2. Gem betalingskort 3. Kortet er gemt

Kortnummer

Udløbsdato /

Kontrolcifre 

Dette gemmer dit betalingskort, så der senere kan trækkes et beløb fra dit kort, uden du behøver indtaste dine kortoplysninger igen. Der bliver ikke gennemført en betaling nu.

Gem betalingskort

Dato: 25-03-2020
Ordrenr.: 200325400046138371



 ePay / Payment Solutions er PCI certificeret af VISA / Mastercard, og al kommunikation foregår krypteret via en sikker forbindelse. 

11. Hvis automatisk optankning går igennem, vil du blive præsenteret for en kvittering. Denne kvittering vil også blive sendt på mail.

Sådan framelder du automatisk optankning

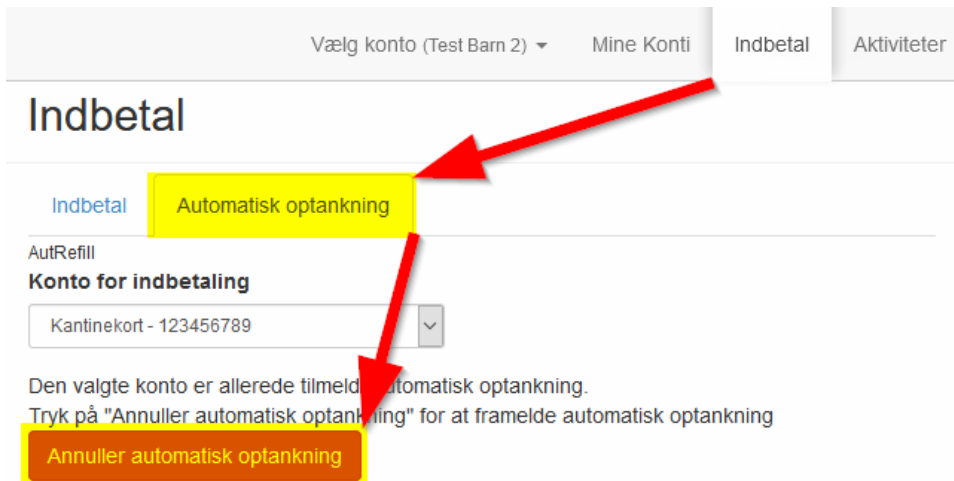
1. Klik på fanen "**Mine konti**" og efterfølgende på knappen "**Indbetal**". Knappen Indbetal kan findes til højre for hver enkelt konto.

Vælg konto (Test Forældre 1) ▾ Mine Konti Indbetal Aktiviteter Stamdata Kontoudlog Madordning Log af

Mine Konti Godkend Tilknytninger Tilføj Konto

Name	CPR-nummer	Saldo	Status	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
 Test Forældre 1	123456-7891	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
 Test Barn 1	123456-7892	100.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
 Test Barn 2	123456-7893	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal

2. Klik på Fanen "**Automatisk Optankning**".
3. Vælg hvilket **Kantinekort** du vil fortage ændringer på.
4. Klik på den røde knap "**Annuller Automatisk optankning**".



5. Du er nu afmeldt automatisk optankning.

Sådan retter du dine kreditkort oplysninger til automatisk optankning

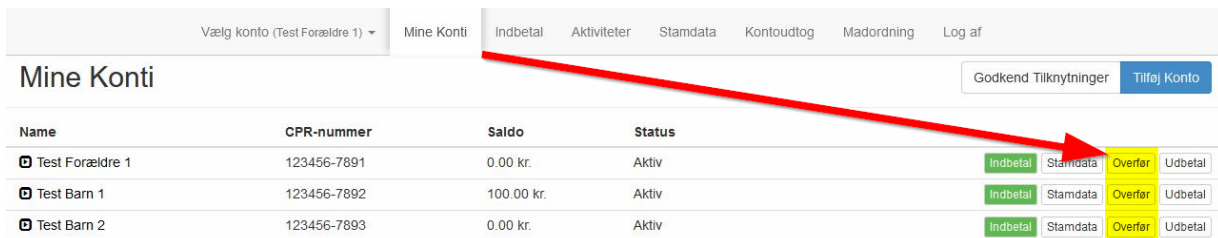
Hvis du har skiftet bank, fået nyt kreditkort eller andet der kan gøre at du har brug for at tilrette kreditkort oplysninger i forhold til automatisk optankning, så skal du annullere den nuværende opsætning. Det kan gøres ved at følge denne guide:

1. Klik på fanen "**Mine konti**" og efterfølgende på knappen "**Indbetal**". Knappen Indbetal kan findes til højre for hver enkelt konto.
2. Klik på fanen "**Automatisk optankning**"
3. Klik på den røde knap "**Annuller Automatisk optankning**"
4. Efterfølgende vil der være mulighed for at tilmelde kantinekortet til automatisk optankning, og i den forbindelse vil det være muligt at indskrive nye kreditkort oplysninger.
 - a. (Se afsnittet: Sådan opretter du automatisk optankning på et kantinekort)

Sådan overfører du penge mellem dine konti

* Ikke alle der har denne funktion

1. Klik på fanen "**Mine konti**" og efterfølgende på knappen "**Overfør**". Knappen Overfør kan findes til højre for hver enkelt konto.



2. Vælg den konto du ønsker at pengene skal hæves fra
3. Vælg **modtager, kantinekort og skriv en besked** (Besked feltet skal udfyldes).
4. Angiv det beløb der skal overføres.
5. Tryk på "**Næste**"

Overførsel



Vælg konto hvorfra du ønsker beløbet skal hæves fra

Kantinekort - 884263sae (90,00 kr.)

Vælg modtager

Test Barn 2

Kantinekort - 12

Test

Indtast det ønskede beløb der ønskes overført

20

< Tilbage

Næste >

6. Kontroller de indtastede oplysninger.

7. Klik på "Godkend"

Overførsel



Fra Test Barn 1

Navn Test Barn 1
Kontonavn Kantinekort
Kortnummer 884263sae

Til Test Barn 2

Navn Test Barn 2
Kontonavn Kantinekort
Kortnummer 123456789

Besked Test

Beløb 20.00

< Tilbage

Godkend >

8. Hvis overførslen er gennemført, vil du blive præsenteret for en kvittering.

Overførsel ×

Fra Test Barn 1

Navn	Test Barn 1
Kontonavn	Kantinekort
Kortnummer	884263sae

Til Test Barn 2

Navn	Test Barn 2
Kontonavn	Kantinekort
Kortnummer	123456789

Besked	Test
---------------	------

Beløb	20.00
--------------	-------

◀ Tilbage Godkend ▶

9. Hvis overførslen er gennemført, vil du blive præsenteret for en kvittering.

Overførsel ×

Kvittering

Vi har modtaget din overførsel.
Din overførsel er nu disponibel på modtagerens konto

◀ Tilbage Næste ▶

Forbrug

Sådan ser du forbruget på kantinekortet

1. Vælg hvilken konto der skal vises.
2. Klik på fanen "Kontoudskrift".

The screenshot shows the 'Mine Konti' page with a navigation bar containing 'Vælg konto (Test Forældre 1)', 'Mine Konti', 'Indbetal', 'Aktiviteter', 'Stamdata', 'Kontoudtog', 'Madordning', and 'Log af'. Below the navigation bar is a table with columns: Name, CPR-nummer, Saldo, Status, and buttons for 'Indbetal', 'Stamdata', 'Overfør', and 'Udbetal'. The table lists three accounts: 'Test Forældre 1', 'Test Barn 1', and 'Test Barn 2'.

3. Angiv i hvilken periode rapporten skal dække over, samt hvilket kantinekort man ønsker at se forbruget for.

The screenshot shows the 'Kontoudtog' report page. The report title is 'Kantinekort 884263sae'. The period is '24-02-2020 00:00 til 26-03-2020 00:00'. The report table has columns: Dato, Type, Beløb, and Saldo. The transactions are:

Dato	Type	Beløb	Saldo
25-03-2020 10:07	Hævet -1x Online indbetaling -20.00	kr.-20,00	kr.70,00
25-03-2020 09:00	Indsat -1x Online indbetaling -10.00	kr.-10,00	kr.90,00
24-03-2020 13:48	Indsat 1x Online indbetaling 100.00	kr.100,00	kr.100,00

Sådan sætter du et maks. forbrug samt angiver hvor kantinekortet må benyttes

1. Klik på fanen "Mine konti" og efterfølgende på knappen "Stamdata". Knappen Stamdata kan findes til højre for hver enkelt konto.

The screenshot shows the 'Mine Konti' page with a navigation bar containing 'Vælg konto (Test Forældre 1)', 'Mine Konti', 'Indbetal', 'Aktiviteter', 'Stamdata', 'Kontoudtog', 'Madordning', and 'Log af'. Below the navigation bar is a table with columns: Name, CPR-nummer, Saldo, Status, and buttons for 'Indbetal', 'Stamdata', 'Overfør', and 'Udbetal'. The table lists three accounts: 'Test Forældre 1', 'Test Barn 1', and 'Test Barn 2'.

2. Under fanen "Stamdata", vil der være mulighed for at indtaste et Maks. forbrug, samt angive om kantinekortet må benyttes i både skoler og klubber. Det maksimale forbrug skal ses som en total grænse for det beløb der kan købes for pr dag, uge eller måned.

Vælg konto (Test Barn 1) ▾ Mine Konti Indbetal Aktiviteter Stamdata Kontoudlog Madordning Log af

Stamdata

Skift adgangskode

Stamdata *

Medlems stamdata

Navn Test Barn 1

CPR-nummer 1234567892 Adresse

Mobil Tlf. #: Postnummer

E-mail By

Forbrugssteder

Betalingskortet skal kunne benyttes i følgende enheder:

- Skoler
- Klubber

Maks forbrug

Klub dagligt

Skole dagligt

Mine kort

Navn	Kortnummer	Saldo	Status
Kantinekort	884263sae	100.00 kr.	Aktiv

Bestil nyt kort Spær kort

3. Klik på **“Gem”** efterfølgende for at gemme de ændringer der er lavet.

Bemærk: Forbrugsgrænser er kun gældende for transaktioner der foretages ved en betalingskasse, og de vil derfor ikke træde i kræft ved køb i automater.

Relationer / Tilknytninger

Sådan tilknytter du en relation til din konto

* Denne funktion benyttes ikke alle steder.

1. Klik på fanen "Mine konti" og efterfølgende på knappen "Tilføj Konto".



The screenshot shows the 'Mine Konti' page. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Vælg konto (Test Forældre 1)', 'Mine Konti', 'Indbetal', 'Aktiviteter', 'Stamdata', 'Kontoudtog', 'Madordning', and 'Log af'. Below the navigation bar, the 'Mine Konti' section is visible. A table lists three accounts:

Name	CPR-nummer	Saldo	Status	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Forældre 1	123456-7891	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Barn 1	123456-7892	100.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
Test Barn 2	123456-7893	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal

A red arrow points from the 'Tilføj Konto' button in the top right corner of the 'Mine Konti' section to the 'Tilføj Konto' button in the top right corner of the page.

2. Udfyld CPR-nr. samt kantinekortnummer på den person der ønskes at tilføje en relation til.

Bemærk: CPR-nr. skal skrives uden bindestreg, og der skal tages forbehold for store og små bogstaver i kantinekortnummeret.

3. Klik på "Næste".



The screenshot shows the 'Tilføj Konto' dialog box. The title is 'Tilføj Konto'. Below the title, the text reads: 'Konto' and 'Indtast CPR nummer og eventuelt kortnummer på den bruger du ønsker at oprette en konto/tilknytning til, klik derefter på "NÆSTE" for at fortsætte oprettelsen.' Below the text, there are two input fields: 'CPR-nummer' and 'Kortnummer'. At the bottom right, there are two buttons: 'Tilbage' and 'Næste'.

4. Relationen er nu oprettet.

Sådan tilknytter du et billede af dit barn til kantinekortet

* Denne funktion benyttes ikke alle steder.

1. Klik på fanen **"Mine konti"** og efterfølgende på knappen **"stamdata"**. Knappen Stamdata kan findes til højre for hver enkelt konto.

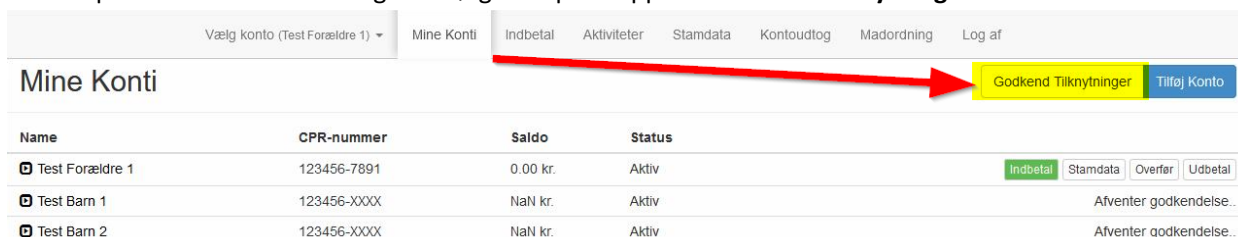


2. Under fanen **"Stamdata"**, vil der være mulighed for at tilknytte et billede til et kantinekort ved at klikke på kameraikonet.
3. Find billedet og klik efterfølgende på **"Gem"**

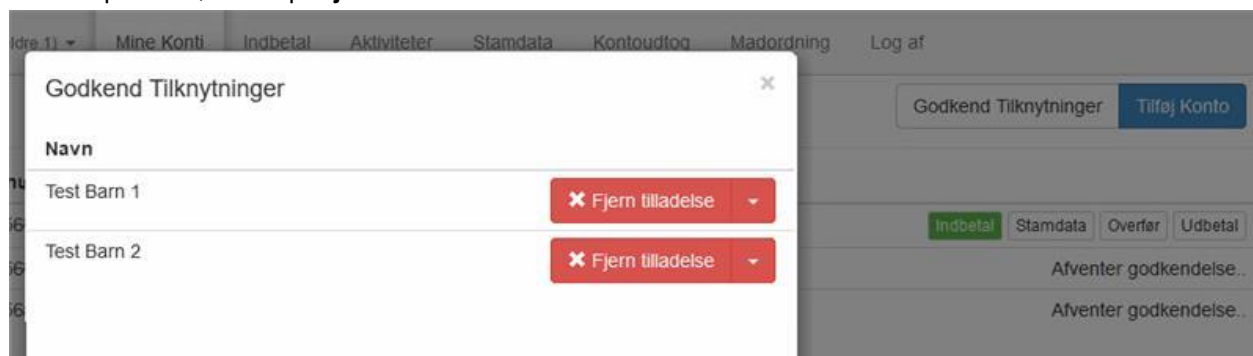
Bemærk: Billedet må ikke være større end **2000px X 1080px**.

Sådan fjerner du en aktiv relation

1. Klik på fanen **"Mine konti"** og efterfølgende på knappen **"Godkend Tilknytning"**.



2. Klik på den røde knap **"Fjern tilladelse"**.



Sådan gør du hvis en af dine konti står som "Afventer Godkendelse"

Beskeden "Afventer Godkendelse" optræder hvis der er lavet en relation til en konto der ikke har et korrekt kantinekortnummer, hvorved der sendes en anmodning som den tilknyttede derefter skal logge ind og godkende.

1. Klik på fanen **"Mine konti"** og efterfølgende på knappen **"Godkend Tilknytning"**.

Vælg konto (Test Forældre 1) ▾ Mine Konti Indbetal Aktiviteter Stamdata Kontoudtog Madordning Log af

Mine Konti

Godkend Tilknytninger Tilføj Konto

Name	CPR-nummer	Saldo	Status	
Test Forældre 1	123456-7891	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal Stamdata Overfør Udbetal
Test Barn 1	123456-XXXX	NaN kr.	Aktiv	Afventer godkendelse..
Test Barn 2	123456-XXXX	NaN kr.	Aktiv	Afventer godkendelse..

2. Klik på **den lille pil** ud for den tilknytning der afventer godkendelse og tryk på **"Slet tilknytning"**

Vælg konto (Test Forældre 1) ▾ Mine Konti Indbetal Aktiviteter Stamdata Kontoudtog Madordning Log af

Godkend Tilknytninger

Navn

Test Barn 1	✓ Godkend tilladelse ▾
Test Barn 2	✓ Slet tilknytning

3. Opret derefter en ny relation. Se evt. **"Sådan tilknytter du en relation til din konto"**.

Problemer med kortet

Sådan gør du hvis kortet ikke virker

1. Hvis kantinekortet bliver scannet og skriver en fejl, kontroller da følgende:

- Stemmer kantinekortnummeret overens med kantinekortnummeret under fanen "Brugeroplysninger", på portalen.
 - Hvis de to kortnumre ikke stemmer overens, kan det skyldes at der er bestilt et nyt kantinekort som forsat er på vej, eller at der benyttes et ældre kort der ikke længere er tilknyttet kontoen. Destruér kortet og benyt det nyeste kort.
- Kortet ikke er spærret under fanen "Brugeroplysninger".
 - Hvis kortet er spærret, vil statussen på kortet være spærret.
- Max forbrug dagligt, ugentligt eller månedligt kan være opnået.
- Positiv saldo på kantinekortet.

2. Hvis kantinekortet ikke kan scannes ved betalingskassen og kortlæseren ikke afgiver en lyd når kortet holdes henimod, kan det skyldes at kortet er blevet defekt af en eller flere af følgende årsager:

- Kantinekortet er beskadiget, hullet, bukket eller meget ridset.

3. I et sådan tilfælde skal der bestilles et nyt kantinekort (se "Sådan bestiller du et nyt kantinekort")

Sådan gør du hvis Automatisk optankning er holdt op med at virke

Hvis automatisk optankning stopper med at virke, eller bliver ved med at fejle, så skyldes det oftest en eller flere af følgende grund:

- Gamle kreditkort oplysninger der ikke længere er i aktive.
 - Se evt. "Sådan retter du dine dankort oplysninger til automatisk optankning"
- Manglende dækning på det tilknyttede kreditkort.
- Kantinekortet er spærret.
 - Aktiver kantinekortet under fanen "**Stamdata**".

Sådan gør du hvis du forsøger at indbetale, men får beskeden "Identisk Transaktion"

Fejlmeddelelsen "Identisk Transaktion" vil typisk opstå hvis man forsøger at indbetale det samme

beløb flere gange lige efter hinanden. Det er en sikkerhedsforanstaltning fra Nets. Prøv derfor med en af

følgende muligheder i stedet:

- Vent 10-15 minutter efter den første indbetaling er gået igennem, og forsøg derefter igen.
- Alternativt kan man indbetale et beløb der ligger sig op ad den første indbetaling, f.eks. 300,- prøv da med 299 kr. Eller 301 kr.

Sådan spærrer du et bortkommet kantinekort

1. Klik på fanen **"Mine konti"** og efterfølgende på knappen **"stamdata"**. Knappen Stamdata kan findes til højre for hver enkelt konto.

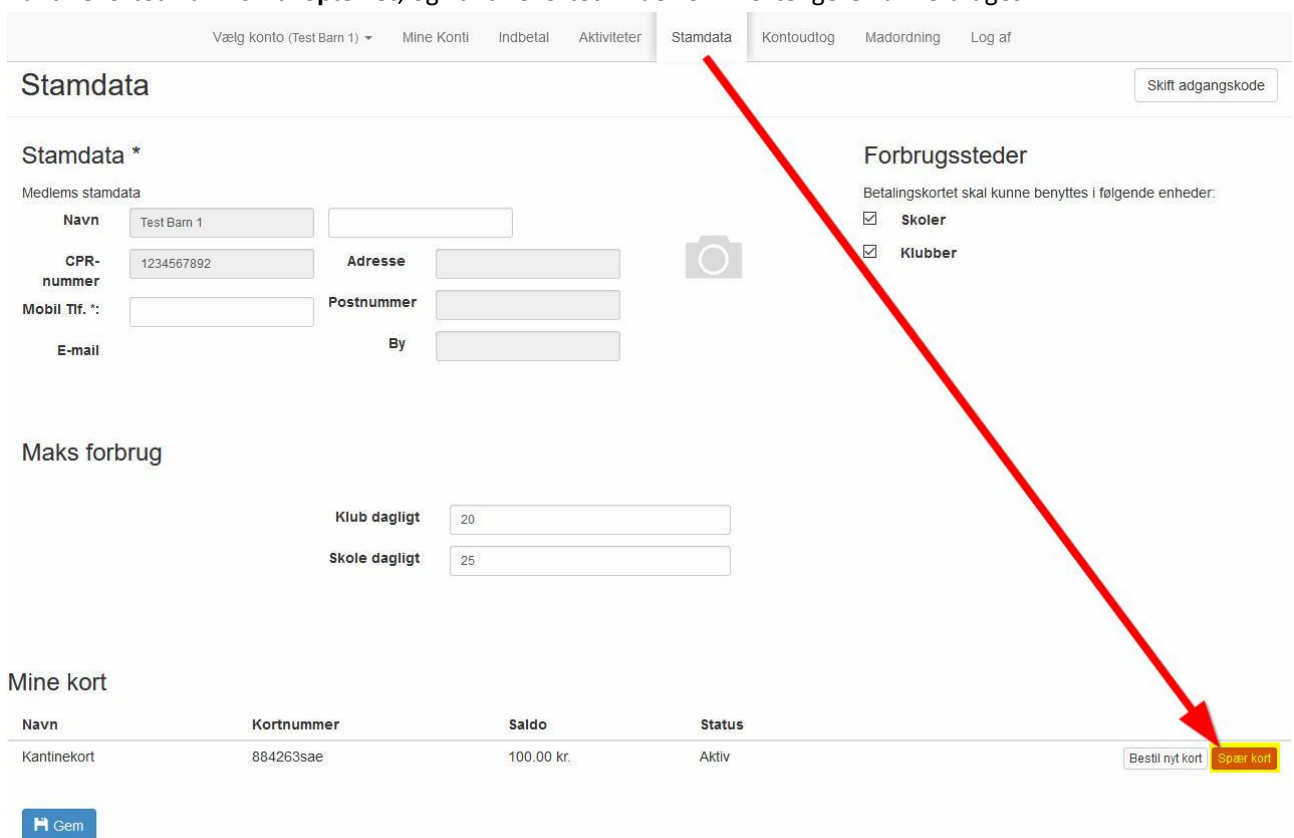


Vælg konto (Test Forældre 1) ▾ Mine Konti Indbetal Aktiviteter Stamdata Kontoudtog Madordning Log af

Mine Konti Godkend Tilknytninger Tilføj Konto

Name	CPR-nummer	Saldo	Status			
<input checked="" type="checkbox"/> Test Forældre 1	123456-7891	0.00 kr.	Aktiv	<input type="button" value="Indbetal"/>	<input type="button" value="Stamdata"/>	<input type="button" value="Overfør"/> <input type="button" value="Udbetal"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Test Barn 1	123456-7892	100.00 kr.	Aktiv	<input type="button" value="Indbetal"/>	<input type="button" value="Stamdata"/>	<input type="button" value="Overfør"/> <input type="button" value="Udbetal"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Test Barn 2	123456-7893	0.00 kr.	Aktiv	<input type="button" value="Indbetal"/>	<input type="button" value="Stamdata"/>	<input type="button" value="Overfør"/> <input type="button" value="Udbetal"/>

2. Under fanen **"Stamdata"** vil der være mulighed for at spærre et kantinekort ved at trykke på den røde knap **"Spær Kort"**, til højre for det bortkommet kantinekort i rubrikken **"Mine kort"**. Det vil ændre statussen på Kantinekortet fra **Aktiv** til **Spærret**, og kantinekortet vil derfor ikke længere kunne bruges.



Vælg konto (Test Barn 1) ▾ Mine Konti Indbetal Aktiviteter Stamdata Kontoudtog Madordning Log af

Stamdata Skift adgangskode

Stamdata *

Medlems stamdata

Navn

CPR-nummer Adresse

Mobil Tlf. #: Postnummer

E-mail By

Forbrugssteder

Betalingskortet skal kunne benyttes i følgende enheder:

Skoler

Klubber

Maks forbrug

Klub dagligt

Skole dagligt

Mine kort

Navn	Kortnummer	Saldo	Status	
Kantinekort	884263sae	100.00 kr.	Aktiv	<input type="button" value="Bestil nyt kort"/> <input type="button" value="Spær kort"/>

3. Det kan være en god ide at vente et par dage inden der bestilles et nyt kantinekort, for at se om det bortkommende kantinekort skulle dukke op igen. Hvis et bortkommet kantinekort bliver fundet igen, så kan det aktiveres ved at klikke på den samme knap som da det blev spærret. Den vil nu være grøn og med teksten **"Aktiver kort"**.

Sådan bestiller du et nyt kantinekort

1. Klik på fanen **"Mine konti"** og efterfølgende på knappen **"stamdata"**. Knappen Stamdata kan findes til højre for hver enkelt konto.

Vælg konto (Test Forældre 1) ▾ Mine Konti Indbetal Aktiviteter Stamdata Kontoudtog Madordning Log af

Mine Konti

Godkend Tilknytninger Tilføj Konto

Name	CPR-nummer	Saldo	Status				
☑ Test Forældre 1	123456-7891	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
☑ Test Barn 1	123456-7892	100.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal
☑ Test Barn 2	123456-7893	0.00 kr.	Aktiv	Indbetal	Stamdata	Overfør	Udbetal

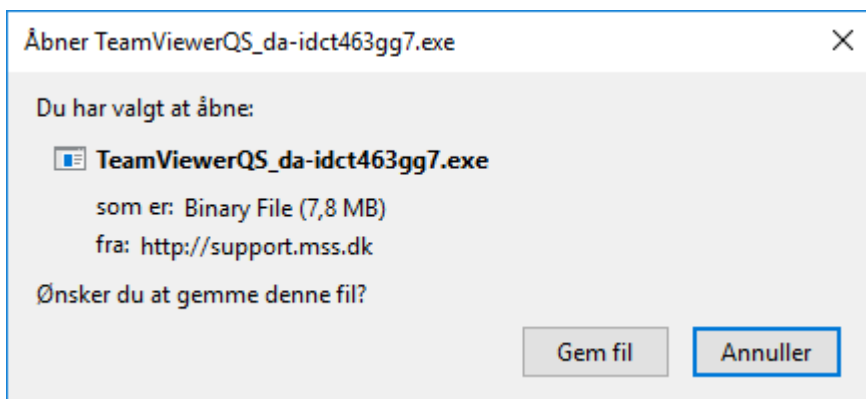
2. Under fanen “Stamdata” vil der være mulighed for at bestille et nyt kantinekort

Om Knappen "Fjernsupport"

Knappen "Fjernstyring" skal kun benyttes hvis en af vores teknikere beder dig trykke på knappen.

Ved klik på knappen vil der komme en dialogboks frem og spørge om du vil downloade TeamViewer.

TeamViewer er et fjernstyringsværktøj som benyttes til at give vores teknikere adgang til din computer i forbindelse med support. Når TeamViewer er installeret på din computer, så vil du få oplyst et ID-nummer samt en adgangskode. Disse oplysninger skal videregives til teknikeren for at de kan få en forbindelse til din computer.



Hvis programmet ikke åbner af sig selv, kan det åbnes via bundlinjen i browseren, eller via Stifinder.

