



Veel gestelde vragen over cashless betalen en sparen.

1. *Hoe maak ik een account aan?*

Je kunt een Cashless Betalen® account aanmaken door op www.mycashless.nl te kiezen voor Registreren. Hier vult u uw persoonlijke gegevens in, nadat u de algemene voorwaarden geaccepteerd hebt, kijkt u op Registreren. Hiermee heeft u een account aangemaakt en aan dit account kunt u nu of later een betaalmiddel en betaalsleutel koppelen.

2. *Hoe activeer ik een betaalsleutel?*

Om een betaalsleutel te kunnen activeren, moet u eerst inloggen op www.mycashless.nl. Nadat u ingelogd bent, klikt u op het pijltje naast uw naam rechts bovenaan de pagina. Kies hier voor Betaalsleutel activeren en volg de stappen op de site.

3. *Wat is een activatiecode en waar vind ik die?*

Een activatiecode is een unieke 8-cijferige code die bij uw betaalsleutel hoort. U kunt deze vinden op de betaalpas of in de bijgeleverde documentatie.

4. *Hoeveel sleutels kan ik aan mijn account koppelen?*

U kunt een ontelbaar aantal betaalsleutels koppelen aan uw account. U kunt ze allemaal aan één portemonnee koppelen of aan verschillende portemonnees.

5. *Hoe kan ik mijn portemonnee opwaarderen?*

Om uw portemonnee op te kunnen waarderen, moet u eerst inloggen op www.mycashless.nl. Daarna klikt u op het betaalmiddel dat u wilt waarderen. Vervolgens klikt u op Opwaarderen en volgt u de stappen op de website.

6. *Waar kan ik een sleutel bestellen?*

U kunt een betaalsleutel bestellen bij de heer Rietdijk, hoofd facilitaire dienst op school.

7. *Hoe kan ik inloggen?*

U kunt inloggen door op www.mycashless.nl te klikken op Inloggen. Hier kunt u met behulp van u gebruikersnaam en wachtwoord inloggen of eventueel uw wachtwoord resetten als u deze niet meer weet.

8. *Op welke locaties kan ik betalen of sparen met Cashless Betalen®?*

Voor een overzicht van alle locaties waar u kunt betalen met Cashless Betalen® kunt u kijken op www.mycashless.nl —Waar kan ik betalen of sparen?

9. *Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Hoe kom ik aan een nieuw wachtwoord?*

U kunt een nieuw wachtwoord aanvragen door op www.mycashless.nl te klikken op Inloggen en vervolgens op Reset uw wachtwoord. Vul hier uw gebruikersnaam en gekoppelde mailadres in en u ontvangt een mail met daarin een link. Wanneer u op deze link klikt komt u op een scherm waar u uw wachtwoord opnieuw kunt instellen.

10. *Ik weet mijn wachtwoord nog wel maar wil een nieuwe aanmaken. Hoe doe ik dat?*

Om zelf uw wachtwoord te wijzigen moet u eerst inloggen op www.mycashless.nl. Vervolgens kijkt u op het pijltje naast uw accountnaam rechts bovenaan de pagina. Daar kiest u voor Wachtwoord wijzigen en voert u uw nieuwe wachtwoord in.

11. *Waar kan ik mijn transacties terugzien?*

Om uw transacties te bekijken, logt u eerst in op www.mycashless.nl. U ziet meteen op uw dashboard u meest recente transacties. Als u op deze tegel klikt, ziet u vervolgens al uw transacties.

12. *Waar kan ik mijn saldo terugzien?*

Nadat u ingelogd bent op www.mycashless.nl ziet u direct uw portemonnees op uw dashboard.

13. *Waar kan ik zien welke betaalsleutels ik heb en wat de bijbehorende activatiecodes zijn?*

Om u betaalsleutels en activatiecodes te kunnen zien, moet u eerst inloggen op www.mycashless.nl. Daarna klikt u op het pijltje rechts bovenaan de pagina naast je naam en kiest u voor Betaalsleutels. Daar ziet u per portemonnee welke sleutels er aan gekoppeld zijn en wat de bijbehorende activatiecode is.

14. *Welk bedrag kan ik maximaal opwaarderen?*

U kunt maximaal €150,00 saldo per portemonnee hebben. Het bedrag waarmee u opwaardeert kan dus niet hoger zijn dan €150,00 minus u actuele saldo.

15. *Hoe kan ik mijn saldo terugstorten naar mijn bankrekening?*

Klikt u op het betreffende betaalmiddel. Vervolgens klikt u op Terugstorten en volgt u de stappen op de website. De kosten van het terugstorten zijn €0,50.

16. *Hoe kan ik mijn betaalmiddel opheffen?*

Nadat u ingelogd bent op www.mycashless.nl klikt u op het betreffende betaalmiddel. Vervolgens klikt u op Opheffen. Er wordt dan om uw bankrekening gevraagd en u kunt verder de stappen op de website volgen.

17. *Kan ik geld sturen naar de portemonnee van een andere Cashless Betalen® gebruiker?*

U kunt geld uit u eigen portemonnee naar de portemonnee van een andere gebruiker sturen. U logt eerst in op www.mycashless.nl en kijkt op het betaalmiddel dat u over wilt maken. Vervolgens kiest u voor Geld sturen en volgt u de stappen op de website.

18. *Hoe voeg ik een extra betaalmiddel toe?*

Om een extra betaalmiddel toe te voegen aan u account, logt u eerst in op www.mycashless.nl. Op uw dashboard ziet u naast u huidige betaalmiddelen een icoon met een pijltje naar beneden. Klik op dit icoon en vervolgens op Voeg een betaalmiddel toe. Klik tot slot op het betaalmiddel dat u toe wilt voegen.

19. *Hoe kan ik zien welk betaalmiddel aan mijn portemonnee gekoppeld is?*

Nadat u ingelogd bent op www.mycashless.nl ziet u direct op uw dashboard alle betaalmiddelen die aan u hoofdportemonnee gekoppeld zijn. Als u wilt weten welke betaalmiddelen aan u extra portemonnee gekoppeld zijn, kijkt u op de betreffende portemonnee waarna u alle betaalmiddelen krijgt te zien.

20. *Kan ik mijn sleutel na activeren toch nog aan één van mijn andere portemonnees koppelen?*

Het is mogelijk u sleutel na activeren toch nog aan een andere portemonnee te koppelen. Deze portemonnee moet wel aan dezelfde account gekoppeld zijn. Dit kan gedaan worden door op het pijltje rechts bovenaan de pagina te klikken en op Betaalsleutels. Hier kunt u klikken op het icoon met het pijltje in de regel van de betreffende sleutel en kiezen voor Eigenaar aanpassen. Kies vervolgens de portemonnee waar u de sleutel wel aan gekoppeld wilt hebben.

21. *Zijn er kosten verbonden aan het gebruik van Cashless Betalen®?*

- Opwaarderen ideal € 0,50 cent
- Kosten terugstorten tegoed € 0,50 cent
- Automatisch opwaarderen instellen eenmalig **gratis**
- Automatische opwaardering **gratis**
- Storning van een automatisch opwaardering € 4,95

22. *Hoe maak ik een extra portemonnee aan?*

Om een extra portemonnee toe te voegen aan u account, moet u eerst inloggen op www.mycashless.nl. Nadat u ingelogd bent, klikt u onderaan de pagina op extra portemonnee toevoegen. Volg daarna de stappen op de site.

23. Hoe stel ik een periodieke opdracht in?

Om gebruik te maken van de periodieke opdracht dient u in te loggen op www.mycashless.nl. Daarna verschijnt u op 'Mijn Dashboard'. Klik op het gewenste betaalmiddel, waarvoor u de periodieke opdracht wilt instellen. Vervolgens klikt u op instellingen en kies de functie periodieke opdracht. Volg daarna de stappen op de site.

24. Wat te doen bij verlies en / of diefstal?

Mocht u uw sleutel verliezen dan kunt u deze blokkeren door eerst in te loggen op www.mycashless.nl. Daarna klikt u rechts bovenaan de pagina op uw accountnaam en kiest u voor Betaalsleutel. Daar ziet u een overzicht van uw sleutels en portemonnees. Als u naar de betreffende sleutel gaat, kunt u in de regel waarin u de activatiecode ziet, op een grijs icoontje klikken. U kiest daar voor Blokkeren.

Ook kunt u een Betaalmiddel blokkeren door op het dashboard het betreffende betaalmiddel aan te klikken en vervolgens op Opheffen te klikken.

25. Waar kan ik mijn transacties terugzien?

Om u transacties te bekijken, logt u eerst in op www.mycashless.nl. U ziet meteen op u dashboard u meest recente transacties. Als u op deze tegel klikt, ziet u vervolgens al u transacties.

26. Waar kan ik mijn saldo zien?

Nadat u ingelogd bent op www.mycashless.nl ziet u direct u portemonnees op uw dashboard.

27. Waarom moet ik transactiekosten betalen bij online betalen?

De kosten die u betaalt voor u transactie bestaan uit het technische onderhoud van het online betaalsysteem, de transactiekosten die banken/betaalproviders rekenen en onze administratieve kosten voor de verwerking van de betalingen.

Ook andere internetbedrijven berekenen de kosten voor online betalingsverkeer door, maar verrekenen deze veelal in productprijzen of verzend-/administratiekosten van u bestelling. Wij kiezen er niet voor dit ondoorzichtig te verwerken en berekenen deze kosten alleen door aan consumenten die ook daadwerkelijk gebruik wensen te maken van onze online betaalmethoden. Wij hopen op u begrip hiervoor.