

# Veelgestelde vragen over Kassa Compleet

# Inhoudsopgave

Algemeen 3

Kassa Compleet portal 4

Aanvragen van Kassa Compleet 6

Betaalmethodes binnen Kassa Compleet 9

Integreren in uw webwinkel 12

Tarieven en uitbetaling 14

Transacties 17

Wijzigen 22

Chargeback 23

PCI DSS 24

Beëindigen 25

# Algemeen

**Kassa Compleet is de internetkassa van ING waarmee u uw klanten in uw webwinkel de meest gebruikte betaalmethodes kunt aanbieden. Uw klanten kunnen bijvoorbeeld afrekenen met iDEAL, creditcard, Bancontact of via een overboeking. Kassa Compleet is eenvoudig te integreren met uw webwinkel. In de portal van Kassa Compleet kunt u gemakkelijk de betalingen van uw klanten monitoren, uw facturen inzien, transactierapportages downloaden en uw persoonlijke gegevens wijzigen. Kassa Compleet is in het Nederlands en in het Engels beschikbaar.**

## **Welke betaalmethodes kan ik via Kassa Compleet aan mijn klanten bieden?**

Met Kassa Compleet biedt u standaard iDEAL aan als betaalmethode. Daarnaast kunt u ervoor kiezen om betalingen via Bancontact, Mastercard, Visa, een overboeking, Maestro\*, V PAY\*, PayPal, Klarna en AfterPay aan te bieden.

\* Nederlandse betaalpassen kunnen niet gebruikt worden voor online Maestro- en V PAY-betalingen. Maar bijvoorbeeld Belgische en Duitse betaalpassen in het algemeen wel. Deze betaalmethodes zijn dus met name interessant als u ook klanten in deze landen wilt bedienen.

## **Is Kassa Compleet alleen voor webwinkeliers geschikt?**

Kassa Compleet is een totaaloplossing voor ondernemers die producten en diensten verkopen via een webwinkel. Daarnaast is Kassa Compleet ook zeer geschikt voor Verenigingen en Stichtingen voor het ontvangen van giften.

## **Kan ik Kassa Compleet koppelen aan een fysiek POS systeem?**

Nee. Op dit moment is het niet mogelijk om Kassa Compleet te koppelen aan een POS systeem (NB. om klanten middels Kassa Compleet te laten betalen in je fysieke winkel).

# Kassa Compleet portal

## **Wat is de ING Kassa Compleet portal?**

Als u voor Kassa Compleet kiest, krijgt u toegang tot de ING Kassa Compleet portal. Dit is een online dashboard waarmee u inzicht heeft in de transacties in uw webwinkel(s), uw omzet en uitbetaling daarvan, uw facturen en uw accountgegevens. De informatie op deze portal is real time.

## **Hoe krijg ik mijn inlogcodes voor ING Kassa Compleet portal?**

Bij het aanvragen van een gratis testaccount ontvangt u een e-mail met daarin een link om uw account te activeren voor de ING Kassa Compleet portal. De link in de e-mail is een week geldig. Als uw link om te activeren is verlopen, dan kunt u contact opnemen met ING. Een ING-medewerker kan dan in de Kassa Compleet portal de uitnodiging met de activatielink opnieuw versturen.

## **Ik ben mijn wachtwoord kwijt. Hoe vraag ik een nieuw wachtwoord aan?**

In het inlogscherf van de Kassa Compleet portal kunt u klikken op Wachtwoord vergeten. U ontvangt dan een e-mail waarmee u uw wachtwoord kunt wijzigen.

## **Hoe geef ik mijn medewerkers toegang tot de Kassa Compleet portal ?**

U kunt zelf uw medewerkers toegang geven in de ING Kassa Compleet portal. Kies Instellingen en selecteer Gebruikers. U kunt ook zelf verschillende rollen aanmaken voor verschillende gebruikersgroepen.

## **Mijn financieel contactpersoon heeft geen toegang tot de portal. Hoe kan dat?**

In de Kassa Compleet portal kunt u bij Instellingen > Account uw financieel contactpersoon wijzigen. Bij Instellingen > Gebruikers kunt u een nieuwe gebruiker toevoegen voor toegang tot de portal.

## **Ik wil mijn medewerker toegang geven tot de Kassa Compleet portal maar de link om te activeren in de e-mail is niet meer geldig.**

De nieuwe gebruiker ontvangt een e-mail met een link om zijn gebruikersaccount te activeren. Deze link is een week geldig. Wanneer deze link niet meer geldig is, dan kan uw admin user de status van de nieuwe gebruiker in de portal veranderen van inactief naar actief. Dit kan in de portal bij Instellingen > Gebruikers > Selecteer gebruiker > Gegevens aanpassen. Vervolgens kan de nieuwe gebruiker klikken op Wachtwoord vergeten in het inlogscherf van de Kassa Compleet portal om het wachtwoord in te stellen. ING-medewerkers kunnen wel de status zien van uw gebruikers, maar zij kunnen niet de status wijzigen. Dit kan alleen uw eigen admin user(s).

## **Mijn admin user gaat uit dienst. Hoe zorg ik ervoor dat de rechten die de admin user heeft worden overgedragen?**

Uw admin user kan andere gebruikers admin rechten geven. Deze (nieuwe) admin users kunnen vervolgens de admin user die uit dienst gaat op inactief zetten.

## **Kan de betaalpagina van Kassa Compleet in het Engels worden getoond op mijn website?**

De betaalpagina van Kassa Compleet voor de eindklant verandert naar het Engels wanneer de eindklant de taal van de website wijzigt naar het Engels.

### **Is de Kassa Compleet portal ook in het Engels beschikbaar?**

De Kassa Compleet portal kan in het Nederlands of in het Engels worden gebruikt. U kunt de taal wijzigen op accountniveau en op gebruikersniveau. De taal op accountniveau (Instellingen > Taal) is bepalend voor alle aanvraag- en wijzigingsformulieren die ondertekend dienen te worden. De taal op gebruikersniveau (Persoonlijke instellingen > Taal) is de taal die de specifieke gebruiker in de portal ziet en deze kan van accountniveau verschillen.

### **Ik wil graag papieren rekeningoverzichten ontvangen, is dit mogelijk via Kassa Compleet?**

Nee dit is niet mogelijk. Alle overzichten vindt u in ING Kassa Compleet portal. U kunt de overzichten downloaden en printen.

# Aanvragen van Kassa Compleet

## Hoe vraag ik Kassa Compleet aan?

Als u Kassa Compleet wilt aanvragen, volgt u deze stappen:

1. U vraagt eerst een testaccount aan via onze website <https://portal.kassacompleet.nl/auth/signup>. U ontvangt dan direct in een e-mail inloggegevens voor de Kassa Compleet portal. Nu kunt u rondkijken in de portal, starten met de integratie van Kassa Compleet en alvast testtransacties doen;
2. Met uw testaccount kunt u vervolgens Kassa Compleet aanvragen. Er is een pdf-bestand beschikbaar in de service tab van uw Kassa Compleet-portal met de naam 'Aanvragen Kassa Compleet - Hoe werkt het'. Hierin staan schermafbeeldingen van het aanvraagproces getoond met aanvullende toelichting;
3. Nadat u de bevestiging van uw aanvraag heeft ontvangen (binnen vijf werkdagen) en u Kassa Compleet heeft geïntegreerd in uw webwinkel, kunt u Kassa Compleet live zetten. Vanaf dat moment kunnen uw klanten afrekenen in uw webwinkel. iDEAL kunt u dan al standaard aanbieden;
4. Als u ook creditcard- en betaalpasbetalingen wilt aanbieden in uw webwinkel, dan voeren wij, maar ook creditcardmaatschappijen, aanvullende controles uit. Wij informeren u binnen tien werkdagen over het resultaat van deze controles. Zodra u de bevestiging hiervan heeft ontvangen kunt u ook creditcard- en betaalpasbetalingen ontvangen in uw webwinkel.
5. Als u gebruik wilt maken van de betaalmethoden PayPal, AfterPay en/of Klarna behoort u een apart contract aan te gaan met die partijen. Zij kunnen ook aanvullende controles uitvoeren. Zodra u bevestiging ontvangt van een van deze partijen, kunt u ook PayPal, AfterPay en Klarna betalingen ontvangen op uw webshop

## Wat moet ik op orde hebben voordat ik Kassa Compleet aanvraag?

Om Kassa Compleet te kunnen gebruiken met de standaardbetaalmethode iDEAL, moet u aan de volgende voorwaarden voldoen:

- U heeft een Zakelijke Rekening bij ING (geen Derdengeldenrekening);
- Uw webwinkel is klaar en staat online;
- Uw producten worden duidelijk zichtbaar aangeboden;
- Uw algemene voorwaarden staan op uw website;
- Uw webwinkel voldoet aan de regels van 'Autoriteit Consument en Markt'. Daarom is het belangrijk om op uw website duidelijk het volgende te vermelden:
  - de naam van uw onderneming zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel;
  - het geografische adres;
  - uw contactgegevens (minimaal een emailadres);
  - uw inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel (KvK-nummer);
  - en uw btw-nummer (uitzondering voor stichtingen die geen btw-nummer hebben);
- De producten en/of diensten die u aanbiedt op uw website brengen geen schade aan het imago van Kassa Compleet of dat van een betaalmerk, zoals iDEAL, MasterCard of Visa.

Bovenstaand overzicht geeft alleen de belangrijkste voorwaarden weer om Kassa Compleet te kunnen aanvragen.

### **Wat moet ik op orde hebben voordat ik in Kassa Compleet online creditcards aanvraag?**

Om ook creditcards als betaalmethode in Kassa Compleet te kunnen aanbieden, moet u aan deze voorwaarden voldoen:

- U voldoet aan de voorwaarden die hierboven zijn genoemd;
- Op uw website vermeldt u de volgende zaken duidelijk voor uw klanten:
  - Uw privacy statement, waarin u uitlegt hoe u met de persoonsgegevens van de bezoekers van uw website omgaat;
  - Uw retourbeleid: uw klanten mogen binnen veertien dagen het bestelde artikel terugsturen;
  - Uw leveringsvoorwaarden: wettelijk gezien moet u binnen dertig dagen leveren, tenzij u een andere levertermijn afspreekt;
- Uw domein staat geregistreerd op naam van de onderneming;
- Levert u ook aan andere landen? Dan dient uw website, inclusief de algemene voorwaarden en privacy statement, ook in het Engels beschikbaar te zijn voor uw klanten;

Bovenstaand overzicht geeft alleen de belangrijkste voorwaarden weer om Kassa Compleet te kunnen aanvragen.

### **Ik heb meerdere webwinkels. Moet ik voor iedere webwinkel een losse aanvraag voor Kassa Compleet doen?**

U heeft een contract en aanvraag nodig om het betalingsverkeer van meerdere webwinkels te regelen. U kunt één Kassa Compleet-abonnement met één IBAN rekeningnummer gebruiken per bv (KvK-inschrijving) met meerdere webwinkels. Hiervoor betaalt u dus maar één keer abonnementskosten. Per webwinkel (URL) kunt u opgeven welke betaalmethodes u wilt aanbieden.

### **Hoe lang is het contract voor het product Kassa Compleet geldig?**

Het contract voor Kassa Compleet is een jaar geldig en wordt automatisch verlengd.

### **Hoe weet ik of mijn aanvraag voor Kassa Compleet is geaccepteerd?**

Na uw aanvraag voor Kassa Compleet ontvangt u binnen vijf werkdagen een e-mail met een bevestiging. U kunt de status van uw aanvraag inzien in de Kassa Compleet portal. Heeft u ook creditcards en betaalpassen aangevraagd? Dan ontvangt u hierover binnen tien werkdagen een reactie van ons.

### **Hoelang duurt het voordat mijn contract is geactiveerd?**

Uw gratis testaccount ontvangt u meteen per e-mail na uw aanvraag. Hiermee kunt u starten met het integreren van Kassa Compleet in uw webwinkel(s) en testtransacties doen. Heeft u Kassa Compleet aangevraagd dan ontvangt u binnen vijf werkdagen bericht over de goedkeuring van uw aanvraag. Hierna kunt u uw Kassa live zetten en betalingen in uw webwinkel ontvangen. U betaalt abonnementskosten vanaf het moment dat u de Kassa live zet.

Heeft u ook creditcards en betaalpassen aangevraagd dan voeren wij een aanvullende beoordeling uit. U ontvangt hierover binnen tien werkdagen een apart bericht.

### **Ik heb Kassa Compleet aangevraagd en een herstelbare afwijzing gekregen. Waar kan ik terugvinden wat ik moet herstellen?**

Als u in de Kassa Compleet portal uw aanvraag opzoekt en op de (i) klikt, dan worden de herstelbare punten zoals deze in de e-mail stonden getoond. Ook is er een pop up scherm dat vermeld welke herstelbare punten er zijn.

**Op 'Account autorisaties' zie ik de status voor creditcards op 'ja' staan, terwijl mijn aanvraag was afgekeurd. Hoe kan dit?**

Creditcards worden per webwinkel apart geaccepteerd. Het is mogelijk dat uw bedrijf succesvol is gescreend voor creditcards, maar dat een specifieke webwinkel is geweigerd.

**Ik heb Kassa Compleet aangevraagd en een herstelbare afwijzing gekregen. Nu heb ik de benodigde aanpassing doorgevoerd. Hoe kan ik mijn aanvraag nu opnieuw doen?**

In de Kassa Compleet portal ziet u een pop up met de mededeling dat er iets niet klopt in uw aanvraag. In de e-mail die u heeft ontvangen staat aangegeven waarom de aanvraag op dit moment is afgewezen. Wanneer u de reden van afwijzing hebt hersteld, dan kunt u in de Kassa Compleet portal uw aanvraag opnieuw indienen. Dit kunt u doen door naar het aanvragen overzicht te gaan door te klikken op 'Ga naar mijn aanvragen' of op Instellingen > Aanvragen. Door te klikken op het Aanvraag ID worden de gegevens die u heeft ingevuld in uw eerdere aanvraag getoond. Hier kunt u eventuele onjuiste informatie herstellen.

Als alle gegevens juist zijn kunt u opnieuw het aanvraagformulier genereren, tekenen en uploaden. Uw aanvraag wordt nu opnieuw gescreend. Wanneer u bijvoorbeeld het ontbrekende KvK-nummer en/of btw-nummer aan uw website heeft toegevoegd, dan hoeft u niets aan te passen.



# Betaalmethodes binnen Kassa Compleet

## Welke betaalmethodes kan ik via Kassa Compleet aan mijn klanten bieden?

Met Kassa Compleet biedt u standaard iDEAL aan als betaalmethode. Daarnaast kunt u ervoor kiezen om betalingen via Bancontact, Mastercard, Visa, een overboeking, Maestro\*, V PAY\*, PayPal, Klarna en AfterPay aan te bieden.

\* Nederlandse betaalpassen kunnen niet gebruikt worden voor online Maestro- en V PAY-betalingen. Maar bijvoorbeeld Belgische en Duitse betaalpassen in het algemeen wel. Deze betaalmethodes zijn dus met name interessant als u ook klanten in deze landen wilt bedienen.

## Ik wil alleen iDEAL aanbieden in mijn webwinkel. Kan ik beter een Kassa Compleet abonnement of een iDEAL-only abonnement aanvragen?

Kassa Compleet biedt standaard de betaalmethode iDEAL aan. Voor een iDEAL-transactie binnen Kassa Compleet geldt een lager transactietarief dan voor een iDEAL-transactie binnen een los iDEAL-abonnement.

Het voordeel van Kassa Compleet is dat u naast iDEAL-transacties ook eenvoudig andere betaalmethodes kunt aanbieden zoals creditcards. Bovendien heeft u met Kassa Compleet een overzichtelijk dashboard waarin u een aantal rapportages kunt maken en statussen van betalingen kunt volgen. Daarnaast kunt u in Kassa Compleet zelf kiezen welke uitbetalingsfrequentie u wilt en kunt u meer webwinkels aan één abonnement koppelen.

## Ik heb al een iDEAL-contract met ING. Kan ik dit gebruiken voor Kassa Compleet?

Om over te stappen naar Kassa Compleet moet u Kassa Compleet eerst aanvragen. Staat Kassa Compleet live? Dan kunt u uw iDEAL-contract opzeggen.

## Kan ik, bij het aanvragen van creditcards en betaalpassen, kiezen welke betaalmethodes ik wil aanbieden?

Bij het aanvragen van creditcards en betaalpassen, bieden wij standaard Mastercard, Visa, Maestro en V PAY samen aan. Het is niet mogelijk om te kiezen.

## Wanneer zie ik betaalmethode 'Creditcard'?

Een nieuwe transactie voor een creditcard wordt in eerste instantie getoond met betaalmethode 'Creditcard'. Zodra in het systeem herkend wordt wat voor type kaart het is, dan wordt de specifieke kaartsoort getoond zoals 'Mastercard' of 'Visa'.

## Kan ik een termijn instellen, bij het accepteren van creditcards en betaalpassen, waarop de transactie daadwerkelijk wordt uitgevoerd?

Dit is een 'delayed capture'. Dit houdt in dat u kunt instellen na hoeveel dagen nadat uw consument via creditcard iets gekocht heeft (autorisatie), de transactie doorgezet wordt voor verdere verwerking (capture). De capture delay is maximaal twee dagen. De delayed capture is helaas nog niet mogelijk binnen Kassa Compleet.

## Kan ik een reservering doen op een creditcard zonder dat de betaling wordt doorgevoerd?

Nee, de 'pre-autorisatie' functionaliteit is binnen Kassa Compleet helaas nog niet mogelijk. Hiermee wordt bedoeld dat u met een 'pre-autorisatie' alleen een autorisatie (zoals een hotelreservering) kunt doen. Op het moment dat de transactie daadwerkelijk plaatsvindt (zoals het hotelbezoek) kunt u alsnog de transactie uitvoeren.

### **Hoe werkt de betaalmethode 'Bancontact'?**

U kunt kiezen of u de betaalmethode Bancontact wilt aanbieden aan uw klanten. Met Bancontact kunnen Belgische rekeninghouders online aankopen doen met hun bankpas.

Als uw klant een betaling via Bancontact heeft gedaan, dan kunt u dit terugzien in het Transactieoverzicht in de Kassa Compleet portal.

### **Hoe werkt de betaalmethode 'Overboeking'?**

U kunt kiezen of u de betaalmethode overboeking wilt aanbieden aan uw klanten. Als uw klant een overboeking heeft gedaan, dan kunt u dit terugzien in het Transactieoverzicht in de Kassa Compleet portal.

### **Hoe werkt de betaalmethode 'Klarna'?**

U kunt kiezen of u de betaalmethode Klarna wilt aanbieden aan uw klanten. Met Klarna kunnen klanten achteraf betalen. Klarna bepaalt of zij een transactie goedkeurt en garandeert dan de betaling. De online shopper kan producten retourneren en betaalt dan alleen de producten die zij houdt. De status van de transactie ziet u in het transactieoverzicht van de Kassa Compleet portal. Klarna betaalt in de derde week na de betaling uit. Bij de eerstvolgende uitbetaling van uw Kassa Compleet saldo wordt het van Klarna ontvangen bedrag op uw ING tegenrekening bijgeschreven.

### **Hoe vraag ik Klarna aan?**

Om Klarna aan te kunnen bieden in uw webshop heeft u ook een contract nodig met Klarna. U kunt uw aanvraag bij ING in de portal indienen en wij sturen uw aanvraag dan door naar Klarna. In de portal kiest u voor instellingen > webwinkels > betaalmethode aanvragen > Klarna. Daar voert u een aantal aanvullende gegevens in voor Klarna, o.a. uw BTW-nummer. Vervolgens download u het aanvraagformulier, ondertekent deze en upload hem weer. ING verwerkt uw aanvraag binnen 5 werkdagen. U ontvangt een e-mail wanneer uw aanvraag is verwerkt. Na akkoord stuurt ING uw aanvraag naar Klarna. Klarna neemt contact met u op om een contract af te sluiten en om de technische integratie in orde te maken.

### **Hoe test ik Klarna transacties?**

Om Klarna transacties te kunnen ontvangen moet u eerst een aantal test transacties uitvoeren.

Hiervoor creëren wij automatisch een webshop genaamd 'TEST Klarna <uw webshop naam>' per webshop waarvoor u Klarna heeft aangevraagd. Deze webshop is speciaal ontworpen voor uw Klarna test transacties. Verder moet u de API key van deze test webshop gebruiken om de test transacties met Klarna uit te voeren. Klarna assisteert u met het uitvoeren van de test transacties.

U kunt de API key vinden in de ING Kassa Compleet portal. In de portal kiest u voor instellingen > webwinkels en kies dan voor de optie TEST Klarna webwinkel. Na een succesvolle test richt Klarna uw productie account in. Gebruik de API Key van uw productie webshop om transacties in productie te ontvangen.

### **Hoe werkt de betaalmethode 'AfterPay'?**

AfterPay is een betaalmethode waarbij klanten achteraf kunnen betalen. Zodra een transactie is goedgekeurd, garandeert AfterPay de uitbetaling. AfterPay betaald wekelijks uit, doorgaans ongeveer 30 dagen na de order plaatsing.

### Hoe vraag ik AfterPay aan?

Om AfterPay aan te kunnen bieden in uw webshop heeft u naast een contract met ING een contract met AfterPay nodig. U vraagt AfterPay aan via de Kassa Compleet portal door te kiezen voor instellingen > webwinkel > betaalmethode aanvragen > AfterPay. Na akkoord stuurt ING uw aanvraag door naar AfterPay. AfterPay neemt vervolgens contact met u op om een separaat contract af te sluiten en de technische integratie te voltooien.

### Hoe test ik AfterPay transacties?

Om AfterPay te kunnen ontvangen moet u eerst een aantal test transacties uitvoeren. Voor elke webshop waarvoor u AfterPay aanvraagt wordt in uw Kassa Compleet portal automatisch een webshop gecreëerd genaamd 'TEST AfterPay <uw webshop naam>'. Deze webshop is speciaal ontworpen voor het uitvoeren van AfterPay test transacties. Door de API key van deze test webshop te gebruiken wordt de integratie getest. AfterPay assisteert u met het uitvoeren van deze test transacties.

U kunt de API key vinden in de ING Kassa Compleet portal. In de portal kiest u voor instellingen > webwinkels > TEST AfterPay webwinkel. Na een succesvolle test richt AfterPay uw productie account in. Gebruik de API key van uw productie webshop om transacties in productie te ontvangen.

### Hoe werkt de betaalmethode 'PayPal'?

Met PayPal kunnen klanten van over de hele wereld makkelijk, snel en veilig bij u afrekenen. In Kassa Compleet kunt u PayPal als betaalmethode aanbieden. Daarvoor heeft u ook een zakelijke rekening bij PayPal nodig. Die kunt u bij PayPal aanvragen. Als uw klant een betaling via PayPal heeft gedaan, dan kunt u dit terugzien in het Transactieoverzicht in de Kassa Compleet portal. Echter: betalingen van uw klanten verlopen niet via Kassa Compleet, maar via PayPal. PayPal zal u ook uitbetalen. U kunt in de portal wel een refund doen van een PayPal-transactie, net zoals bij de andere betaalmethoden.

### Hoe kan ik mijn klant laten betalen via de betaallink?

In de Kassa Compleet-portal kunt u een betaallink aanmaken. Via deze link kunt u uw klant laten betalen, buiten het bestelproces in uw webwinkel om. Handig als u bijvoorbeeld een nalevering doet waarvoor u uw klant niet nog eens bezorgkosten in rekening wilt brengen. Ga daarvoor in het linkermenu naar Betaallink aanmaken. Kies een ordernummer, geef een omschrijving en voer een bedrag in. Daarna klikt u op Betaallink aanmaken. De link die nu wordt aangemaakt, kopieert u in een e-mail of bijvoorbeeld een WhatsApp-bericht en stuurt u naar uw klant. Uw klant komt via deze betaallink op de Betaalpagina van ING waar hij kan betalen met een van de betaalmethoden die u ook in uw webwinkel aanbiedt. Deze link blijft 30 dagen geldig voor uw klant.

Tip: geef een ordernummer aan de betaallink mee dat u later makkelijk kunt herkennen in uw transactieoverzicht, zodat u kunt zien dat uw klant via deze link heeft betaald.

### Worden andere betaalmethodes toegevoegd aan Kassa Compleet?

Op dit moment biedt Kassa Compleet de in Nederland meest gebruikte betaalmethodes aan. Ons streven is om Kassa Compleet verder uit te bouwen voor de Nederlandse markt, maar ook om Kassa Compleet een internationaal karakter te geven en geschikt te maken voor buitenlandse betaalmethodes. Dit betekent dat er steeds nieuwe betaalmethodes aan de Kassa zullen worden toegevoegd. Welke betaalmethode als eerstvolgende wordt toegevoegd en per wanneer? Nieuws over Kassa Compleet volgt u via ing.nl.

# Integreren in uw webwinkel

## Hoe integreer ik Kassa Compleet in mijn webwinkel?

Is uw webwinkel gebouwd met Open Source webwinkelsoftware? Dan kunt u Kassa Compleet via de API integreren met uw webwinkel.

Heeft u uw webwinkel zelf gebouwd? Dan kunt u Kassa Compleet via de API integreren met uw webwinkel. Daarvoor is wel enige technische kennis vereist: in de portal van van Kassa Compleet vindt u hiervoor een technische handleiding.

Integreren via onze plug-ins heel makkelijk. Wij bieden plugins aan voor Open Source-webwinkelplatformen als WooCommerce en Magento.

Als laatste heeft Kassa Compleet een koppeling met leveranciers van deze webwinkelsoftware.

Op [ing.nl](http://ing.nl) vindt u meer informatie. In de Kassa Compleet portal vindt u integratiehandleidingen.

## Wat zijn de minimale systeemvereisten om Kassa Compleet te integreren in mijn webwinkel?

Uw systeem moet minimaal PHP 5.4 and MySQL 5.4. ondersteunen.

Gebruikt u een oudere versie? Dan moet u eerst upgraden.

## Wat is een API Key?

De API Key is uw persoonlijke sleutel die zorgt voor de beveiliging van uw Kassa Compleet. Deze sleutel heeft u nodig bij het integreren van Kassa Compleet in uw webwinkel. U ontvangt per webwinkel een aparte sleutel.

De API Key kunt u vinden in uw Kassa Compleet portal. Klik op Instellingen en selecteer vervolgens de webwinkel waarvoor u de API Key wilt opzoeken. In het detailscherm vindt u de API Key.

## Wat is een webhook?

Een webhook is een URL waarop u automatisch een bericht ontvangt als een uitbetaling voor u is klaargezet of de status van een van uw orders wijzigt, bijvoorbeeld van 'in uitvoering' naar 'voltooid'. Dit kunt u bijvoorbeeld gebruiken om te bepalen of een bestelling uitgeleverd kan worden.

U kunt er zelf voor kiezen of u een webhook wilt instellen of niet. De instructies hiervoor vindt u in de Kassa Compleet portal op de Service pagina in de integratiehandleiding van uw webwinkelpakket of in de API-documentatie.

## Voor welke betaalmethodes kan ik testtransacties uitvoeren in mijn testaccount van Kassa Compleet?

Op dit moment is het mogelijk om testtransacties uit te voeren voor iDEAL en voor overboekingen. Voor Bancontact, creditcards en betaalpassen is het helaas nog niet mogelijk om testtransacties uit te voeren.

Voor de integratie werkt elke betaalmethode op dezelfde manier. We hebben een generieke Kassa Compleet API. Als iDEAL in de testomgeving via de API werkt dan zal creditcards ook werken, net als eventuele andere betaalmethoden.

De creditcard gegevens worden opgevraagd in een beveiligde omgeving. Deze omgeving is uitgebreid getest en gecertificeerd voor PCI DSS. Dit is de beveiligingsstandaard van de grote creditcardmaatschappijen die zich richt op bescherming van kaartgegevens.

### **Hoe zet ik betaalmethoden aan of uit voor het doen van testtransacties?**

Standaard staan alle betaalmethoden, waarmee testtransacties kunnen worden uitgevoerd, aan voor het doen van testtransacties. In de portal kunt u met de aan/uit-knoppen de betaalmethoden aan- of uitzetten voor in uw productieomgeving.

### **Is het mogelijk om Kassa Compleet te gebruiken met hosted payment pages?**

Wij faciliteren deze functie standaard met Kassa Compleet. Hiermee kiest u voor de look & feel van de betaalpagina en de volledige afhandeling van de betaling op de website van ING. De informatie over het realiseren van de koppeling met deze hosted payment pages vindt u in de API documentatie in de Kassa Compleet portal.

### **Ik wil de ING PSP plugin (Kassa Compleet) die ik heb geïnstalleerd updaten. Hoe doe ik dat?**

- Als u uw huidige plugin heeft geïnstalleerd via de plugin store, dan kunt u de update die daar beschikbaar is gebruiken.
- Heeft u uw huidige plugin handmatig geïnstalleerd via het uploaden via FTP? Dan moet u eerst de oude plugin verwijderen voordat u de nieuwe versie kunt uploaden.

### **Er is geen plugin voor de software die ik gebruik. Kan ik zelf een plugin ontwikkelen?**

Dat kan via een directe API-integratie. In the Kassa Compleet portal op de Service pagina vindt u een link naar de API-documentatie.

# Tarieven en uitbetaling

## Waar kan ik de tarieven van Kassa Compleet vinden?

U vindt de tarieven op [ing.nl](http://ing.nl). Daar vindt u ook informatie over Interchange Fees: de kosten die banken elkaar in rekening brengen voor het verwerken van kaarttransacties.

## Welke kosten worden in rekening gebracht?

De kosten van Kassa Compleet zijn opgebouwd uit variabele en vaste kosten:

- Abonnementskosten: vaste kosten per maand;
- Kosten betaalmethode: kosten per transactie. Hoe deze kosten zijn opgebouwd, is afhankelijk van de gekozen betaalmethode;
- Chargeback-kosten: administratieve kosten voor het afhandelen van een chargeback. Dit is alleen van toepassing als u creditcards en betaalpassen aanbiedt in uw webwinkel.

## Zijn er prijsverschillen tussen de betaalmethodes binnen Kassa Compleet en de afzonderlijke producten?

Voor een iDEAL-transactie binnen Kassa Compleet geldt een lager transactietarief, dan voor een iDEAL-transactie die met een los iDEAL-abonnement wordt gedaan. Het online kunnen accepteren van creditcards en betaalpassen kan alleen in Kassa Compleet, hiervoor hebben wij geen aparte tarieven.

## Hoe worden de abonnementskosten in rekening gebracht?

De abonnementskosten brengen wij maandelijks achteraf in rekening en vindt u terug op uw factuur. Kosten voor refunds (terugbetalingen) en chargebacks worden ook in rekening gebracht via de maandelijkse factuur. De factuurkosten verrekenen wij met de eerstvolgende uitbetaling van uw omzet. Dit vindt plaats volgens de uitbetaalfrequentie die u zelf heeft gekozen. Uw Kassa Compleet-facturen kunt u inzien en downloaden in de Kassa Compleet portal. Uw opgegeven financieel contactpersoon ontvangt een e-mail als de factuur klaar staat in de Kassa Compleet portal.

## Waarom ontvang ik een e-mail over een nieuwe factuur?

Uw financieel contactpersoon ontvangt van ons een e-mail als de factuur voor het gebruik van Kassa Compleet klaar staat in de Kassa Compleet portal. U ontvangt deze mail omdat u bij ons bekend staat als de financieel contactpersoon. Via de link in de e-mail komt u bij uw factuur. Wilt u de financieel contactpersoon wijzigen? Ga dan naar Instellingen > Account. Bij Contactpersonen kunt u de juiste personen opgeven.

## Hoe worden de kosten voor de betaalmethodes in rekening gebracht?

De kosten voor de betaalmethodes die u heeft gekozen houden wij in van het transactiebedrag. Dit kunt u terugzien bij uw Transacties in de Kassa Compleet portal. Uw transactiegegevens vermelden het bedrag, de kosten van de betaalmethode en het nettobedrag. Dit verrekenen we met de eerstvolgende uitbetaling van uw omzet. Uw uitbetaling bestaat dan uit de positieve (bruto) transactiebedragen en een negatief bedrag van alle bijbehorende betaalmethode kosten. U kunt dit terugzien bij uw Uitbetalingen in de Kassa Compleet portal. De uitbetalingen vinden plaats volgens de uitbetaalfrequentie die u heeft gekozen.

Let op: de transacties die zijn gedaan met Klarna en AfterPay, vindt u terug in de portal. U heeft met Klarna of AfterPay afgesproken hoe vaak dat gebeurt. Daar hebben wij geen invloed op. PayPal betaalt u rechtstreeks uit op uw zakelijke PayPal account.

### **Ik wil mijn klanten ook in andere valuta dan euro's laten betalen. Kan dit?**

Nee. Op dit moment is het niet mogelijk om uw klanten in andere valuta dan euro's te laten betalen in uw webwinkel. In Kassa Compleet ontvangt u uw uitbetalingen ook alleen in euro's.

### **Hoe kan ik de gegevens vanuit Kassa Compleet in mijn boekhoudpakket krijgen?**

U kunt een MT940 rapportage genereren vanuit de Kassa Compleet portal. Op het tabblad Rapporten kunt u aangeven van welke periode u de transactie gegevens wilt downloaden. Vervolgens kiest u het juiste type: MT940 IBP structured, MT940 IBP unstructured of MT940 Mijn ING Zakelijk. Klik op de Download knop. U kunt nu het bestand opslaan en vervolgens importeren in uw boekhoudpakket. Meer informatie hierover kunt u vinden in de Kassa Compleet portal bij Rapporten.

Wanneer u zonder MT940 rapportage uw gegevens wilt ophalen voor uw boekhouding, dan kunt u voor een overzicht van alle kosten kijken naar zowel de factuur als de uitbetalingen. Als u op een uitbetaling klikt dan ziet u de Kosten betaalmethode. In de details staat een regel Kosten betaalmethode.

### **Waar kan ik mijn ordernummers vinden in de portal?**

De ordernummers van de bestellingen in uw webwinkel, vindt u in de portal onder Transacties. Daar staan uw ordernummers onder het kopje Ordernr. daar kunt u ook een overzicht downloaden - een csv-bestand - waarin uw ordernummers staan in de kolom: Merchant ordernummer.

### **Hoe ontvang ik de omzet van mijn webwinkel?**

U ontvangt van ons de omzet van uw webwinkel in één betaling (gereconcilieerd). Deze betaling bevat de omzet van al uw webwinkels en al uw transacties, ongeacht de gebruikte betaalmethode.

Let op: de transacties die zijn gedaan met Klarna en AfterPay, vindt u terug in de portal. U heeft met Klarna of AfterPay afgesproken hoe vaak dat gebeurt. Daar hebben wij geen invloed op. PayPal betaalt u rechtstreeks uit op uw zakelijke PayPal account.

### **Hoe ziet de omschrijving van de uitbetaling eruit op mijn bankafschrift?**

U ziet op uw bankafschrift een transactie van 'ING Bank NV PSP'. In de omschrijving staat: 'Uitbetaling ING Kassa Compleet, Merchant: <Uw bedrijfsnaam>, <datum van - datum tot>'. Deze omschrijving vindt u ook terug in de Kassa Compleet portal bij Uitbetalingen. Voorbeeld: Omschrijving: 'Uitbetaling ING Kassa Compleet, Merchant: MijnBedrijfsnaam, 2015-05-13 t/m 2015-06-09'.

### **Hoe vaak ontvang ik de omzet van mijn webwinkel?**

U kunt zelf kiezen hoe vaak u uitbetaald wilt worden. De frequentie is in te stellen in de Kassa Compleet portal. U kunt kiezen tussen een dagelijkse uitbetaling, één of meer vaste dagen per week of één of meer vaste dagen per maand. Hiervoor brengen wij geen kosten in rekening.

### **Hoe en waar controleer ik welke transacties in welke uitbetaling uitbetaald zijn?**

In de Kassa Compleet portal kunt u in het scherm Uitbetalingen de details van uw uitbetalingen bekijken. Daar vindt u een overzicht van alle transacties die in die uitbetaling zijn opgenomen.

### **Wat gebeurt er als de omzet van mijn webwinkel(s) lager is dan de kosten van Kassa Compleet?**

Het kan voorkomen dat de kosten van Kassa Compleet hoger zijn dan de omzet in uw webwinkel. Bijvoorbeeld omdat u chargebacks heeft ontvangen of omdat de factuurkosten zijn afgeschreven op een moment dat u minder transacties heeft ontvangen. Als een negatief saldo ontstaat, verzoeken wij u om het openstaande bedrag naar ons over te maken. Wanneer dit het geval is, nemen wij contact met u op.



# Transacties

## Wat gebeurt er als de betaalstatus van een van mijn orders wijzigt?

Wanneer de betaalstatus van een van uw orders wijzigt, ontvangt u daarvan een bericht op uw webhook URL. Een webhook is een URL waarop u automatisch een bericht ontvangt als de status van een van uw orders wijzigt, bijvoorbeeld van 'in uitvoering' naar 'voltooid'. Dit kunt u bijvoorbeeld gebruiken om te bepalen of een bestelling geleverd kan worden. U kunt er zelf voor kiezen of u een webhook wilt instellen of niet. De instructies hiervoor vindt u in de Kassa Compleet portal op de Servicepagina, afhankelijk van uw koppeling, in de integratiehandleiding van uw webwinkelpakket of in de API-documentatie.

## Hoe ziet de omschrijving van een iDEAL transactie via Kassa Compleet eruit op het bankafschrift van mijn klant?

Uw klant ziet op zijn bankafschrift een transactie naar 'ING Bank NV PSP'. Alle transacties van Kassa Compleet (behalve PayPal transacties) lopen via deze PSP-tussenrekening. In de omschrijving van de iDEAL-transactie staat de naam van uw webwinkel. De omschrijvingsregel wordt gevuld met transactie codes gevolgd door de naam van uw webwinkel. De transactiecodes worden bepaald door iDEAL. Voorbeeld:  
Omschrijving: 'a1b2c3d4e5f6g7h8i9j 0500123456879 Uw bestelling WebWinkelNaam'.

## Wat is een refund transactie?

Wil een klant een artikel ruilen of terugbrengen? Dan kunt u het bedrag hiervoor in de Kassa Compleet portal terugbetalen aan uw klant. Dit heet een refund transactie. Dit kan gaan om het totale bedrag of om een deel daarvan. De refund wordt verrekend met de uitbetaling van uw omzet op uw Zakelijke Rekening.

## Hoe verstuur (capture) ik Klarna transacties?

Op het moment dat Klarna een transactie goedkeurt, krijgt de transactie de status Geaccepteerd. Nadat u een bestelling heeft afgeleverd, moet u de Klarna transactie versturen (capturen). Daarna verstuurt Klarna een factuur aan uw klant en wordt u betaald. Let op: alleen verstuurde transacties worden met u verrekend.

Er zijn 3 manieren om een transactie te versturen:

- In de Kassa Compleet portal  
In de Kassa Compleet portal kunt u de transactie handmatig versturen. Ga daarvoor naar Transacties en selecteer de transactie die u wilt versturen. Klik op Versturen.
- ING PSP plugin - in uw webwinkel software  
In de admin-omgeving van uw webwinkelsoftware kunt u een transactie handmatig versturen. Ga daarvoor naar het overzicht van uw orders en selecteer de order die u wilt versturen. Verander de status van deze order naar Verzonden (Shipped).  
Of u in uw webwinkelsoftware over deze functie kunt beschikken, kunt u controleren in Github. Ga daarvoor naar: <https://github.com/ingpsp> via de tab 'releases'. Als dat niet het geval is, dan moet u uw plugin updaten. De meest recente plugin kunt u downloaden via uw plugin store en via de Kassa Compleet portal op de Service pagina.
- Via de API  
U kunt een transactie ook versturen via de API. Bekijk hiervoor de API documentatie op de service pagina in de Kassa Compleet portal.

### Hoe verander ik een Klarna order en refund ik mijn klant?

Wanneer uw klant goederen heeft teruggestuurd die betaald zijn met Klarna, kunt u uw klant terugbetalen door de order te veranderen. Ga in de Kassa Compleet portal, naar het Transactieoverzicht, selecteer de transactie en klik op refund. Voer het aantal items in die teruggestuurd zijn. Het terug te betalen bedrag is gelijk aan het totale bedrag van de veranderde orders. Nadat u deze stappen heeft doorlopen zal Klarna uw klant een bijgewerkte factuur sturen.

Let op, u kunt alleen transacties refunden die de status verstuurd (captured) of voltooid hebben.

### Hoe verstuur (capture) ik AfterPay transacties?

Op moment dat AfterPay transacties goedkeurt, krijgt de transactie de status Geaccepteerd. Nadat u een bestelling heeft afgeleverd, moet u de AfterPay transactie versturen (captureren). AfterPay zal vervolgens een factuur versturen naar de klant en u wordt betaald. Let op: alleen verstuurde transacties worden met u verrekend.

Er zijn 3 manieren om een transactie te versturen:

- In de Kassa Compleet portal  
In de Kassa Compleet portal kunt u de transactie handmatig versturen. Ga daarvoor naar Transacties en selecteer de transactie die u wilt versturen. Klik op Versturen.
- ING PSP plugin - in uw webwinkel software  
In de admin-omgeving van uw webwinkelsoftware kunt u een transactie handmatig versturen. Ga daarvoor naar het overzicht van uw orders en selecteer de order die u wilt versturen. Verander de status van deze order naar Verzonden (Shipped).  
Of u in uw webwinkelsoftware over deze functie kunt beschikken, kunt u controleren in Github. Ga daarvoor naar: <https://github.com/ingpsp> via de tab 'releases'. Als dat niet het geval is, dan moet u uw plugin updaten. De meest recente plugin kunt u downloaden via uw plugin store en via de Kassa Compleet portal op de Service pagina.
- Via de API  
U kunt een transactie ook versturen via de API. Bekijk hiervoor de API documentatie op de service pagina in de Kassa Compleet portal.

### Hoe verander ik een AfterPay order en refund in mijn klant?

Wanneer uw klant goederen heeft teruggestuurd die betaald zijn met AfterPay, kunt u uw klant terugbetalen door de order te veranderen. Ga in de Kassa Compleet portal naar Transactieoverzicht', selecteer de transactie en klik op refund. Voer het aantal items in die eruggestuurd zijn. Het terug te betalen bedrag is gelijk aan het totale bedrag van de veranderde orders. Nadat u deze stappen heeft doorlopen zal AfterPay uw klant een bijgewerkte factuur sturen.

'dLet op, u kunt alleen transacties refunden die de status 'Verstuurd' (captured) of 'Voltooid' hebben.

### Kan ik een Klarna of AfterPay order veranderen voordat ik die verstuur?

Nee, u kunt helaas geen order veranderen voordat die is verstuurd. U kunt alleen, nadat u de order heeft verstuurd, de order veranderen. Dan moet u een refund doen. In de refund kunt u specifiek aangeven welk onderdeel van de order u wilt refunden.

### Hoe kan ik een refund doen?

Voor een refund gaat u in de portal naar Transacties. Zoek daar de originele transactie op. Selecteer de transactie en klik op de knop Refund. U kunt vervolgens het bedrag invullen dat u aan uw klant wilt terugbetalen. Dit bedrag kan nooit hoger zijn dan het originele transactiebedrag.

In uw transactieoverzicht in de Kassa Compleet portal herkent u een gerefunde transactie doordat er een **R** getoond wordt. Door hier op te klikken kunt u de refund bekijken.

### Mijn klant wil een aankoop ruilen of retourneren. Hoe kan ik het geld hiervoor teruggeven?

Wil een klant een artikel ruilen of terugbrengen? Dan kunt u het bedrag hiervoor in de Kassa Compleet portal terugbetalen aan uw klant. Dit heet een refund transactie. Dit kan gaan om het totale bedrag of om een deel daarvan. De refund wordt verrekend met de uitbetaling van uw omzet op uw Zakelijke Rekening. U kunt een refund doen via de Kassa Compleet portal. Voor een refund gaat u in de portal naar Transacties. Zoek daar de originele transactie op. Selecteer de transactie en klik op de knop Refund. U kunt vervolgens het bedrag invullen dat u aan uw klant wilt terugbetalen. Dit bedrag kan nooit hoger zijn dan het originele transactiebedrag. In uw transactieoverzicht in de Kassa Compleet portal herkent u een gerefunde transactie doordat er een **R** getoond wordt. Door hier op te klikken kunt u de refund zelf bekijken.

### Ik kan geen refund doen. Hoe kan dit?

Er kunnen verschillende oorzaken zijn:

- Uw balans in Kassa Compleet is lager dan het bedrag dat u wilt teruggeven. U kunt alleen refunds doen als u voldoende saldo in de Kassa Compleet heeft;
- U heeft geen refundrechten gekregen van uw admin gebruiker. Uw admin gebruiker kan dit voor u instellen;
- U heeft de transactie eerder gerefund. U kunt niet een hoger bedrag teruggeven dan het oorspronkelijke transactiebedrag. U kunt wel meerdere keren een deel van het transactiebedrag teruggeven, zolang het totale refundbedrag maar lager is dan het transactiebedrag.

### Wat betekent de transactiestatus Nieuw?

De status Nieuw (new) betekent: transacties die in Kassa Compleet worden geregistreerd krijgen in principe de status Nieuw. Een transactie met status Nieuw heeft nog geen financiële consequenties.

- Een verkooptransactie wordt vastgelegd met de status Nieuw op het moment dat uw klant in uw webwinkel een betaalmethode kiest en op de betaalpagina komt. Als uw klant niet afrekent, blijft de transactie als Nieuw zichtbaar in de Kassa Compleet portal;
- Een refund wordt vastgelegd met status Nieuw als deze door u wordt ingediend (als u op de knop Terugbetalen klikt);
- Een chargeback wordt vastgelegd met status Nieuw zodra deze binnen Kassa Compleet bekend wordt;
- Een correctie krijgt de status Nieuw zodra deze door een ING-medewerker is ingevoerd.

### **Wat betekent de transactiestatus In uitvoering?**

In uitvoering (processing) betekent wacht op verdere actie van uw klant of op reactie van de bank van uw klant.

- Een verkooptransactie met de betaalmethode Overboeking krijgt de status In uitvoering als de transactie wacht op de betaling van de klant. De transactie houdt de status In behandeling totdat de betaling daadwerkelijk is ontvangen. Besluit de klant om geen betaling te verrichten, dan heeft de transactie dertig dagen lang de status In behandeling;
- Een verkooptransactie met de betaalmethode iDEAL, Paypal, Klarna, AfterPay of creditcard krijgt de status In uitvoering als gewacht wordt op respons van de bank van uw klant. Er is een autorisatieverzoek uitgestuurd, maar het responsebericht is nog niet verwerkt. Bij een correcte verwerking is dit een typische tussenstatus die snel weer door een volgende status wordt opgevolgd. In uitzonderlijke gevallen kan bij iDEAL een transactie enige tijd in deze status blijven hangen.

### **Wat betekent de transactiestatus Voltooid?**

Voltooid (completed) betekent dat het geld op uw balans wordt geboekt en bij de eerstvolgende uitbetaling uitbetaald of verrekend. Deze status komt bij alle transactietypen voor. Bij een verkooptransactie kunt u op basis van deze status de goederen gaan uitleveren. De betaalmethode bepaalt het moment waarop de status Voltooid wordt bereikt:

- Een verkooptransactie met de betaalmethode iDeal krijgt de status Voltooid bij ontvangst van een positief resultaat op het autorisatieverzoek;
- Een verkooptransactie met de betaalmethode MasterCard, Visa of V-Pay krijgt de status Voltooid na een dag bij ontvangst van een positief resultaat op het autorisatieverzoek;
- Een verkooptransactie met de betaalmethode Overboeking, AfterPay en Klarna krijgen de status Voltooid als de betaling op de ING-rekening is ontvangen en is herkend als een Kassa Compleet-transactie;
- Een verkooptransactie met de betaalmethode PayPal krijgt de status Voltooid nadat Paypal ons heeft voorzien van informatie; PayPal betaald u direct uit op uw zakelijke PayPal account;
- Transacties van de typen refund, correctie en factuur krijgen de status Voltooid direct nadat zij als Nieuw zijn opgevoerd;
- Chargebacks krijgen de status Voltooid wanneer is besloten om de chargeback op u te verhalen;
- Een refund transactie voor creditcards (Mastercard, Visa, Maestro, V Pay) krijgt de status Voltooid bij ontvangst van een positief resultaat op het autorisatieverzoek; een refund voor een andere betaalmethode krijgen de status Voltooid direct nadat zij als Nieuw zijn opgevoerd.

### **Wat betekent de transactiestatus Geannuleerd?**

Geannuleerd (cancelled) betekent dat de transactie niet wordt doorgezet. Dit is een eindstatus; een transactie met de status Geannuleerd krijgt daarna geen andere status meer. Deze status komt in onderstaande gevallen voor:

- bij verkooptransacties is de status Geannuleerd van toepassing bij een negatief antwoord op een autorisatieverzoek of een time-out;
- een transactie van het type chargeback krijgt de status Geannuleerd als is besloten om de chargeback niet aan u te belasten.

### **Wat betekent de transactiestatus Verlopen?**

Verlopen (expired) is van toepassing op verkooptransacties via betaalmethode Overboeking. Als uw klant de betaling niet binnen dertig dagen verricht, dan krijgt de transactie de status Verlopen. Echter, als er na dertig dagen toch nog een betaling binnenkomt met het juiste kenmerk, dan wordt deze gewoon geaccepteerd en krijgt de transactie toch nog de status Voltooid.

### **Wat betekent de transactiestatus Fout (error)?**

Fout (error) dit is een algemene status die naar voren komt als een fout optreedt tijdens het verwerken van een transactie. Deze status komt in de praktijk voornamelijk voor bij verkooptransacties via een betaalmethode die u nog niet kunt aanbieden omdat uw aanvraag voor die betaalmethode voor die webwinkel nog in behandeling is. Het is een eindstatus; een transactie met status Fout krijgt geen andere status meer.

Er is maar één status Fout, ongeacht de achterliggende oorzaak. Is een specifieke foutoorzaak bekend, dan wordt deze bij de transactiedetails weergegeven.

### **Kan ik een selectie maken van transacties in het transactie overzicht?**

Ja, u kunt een selectie maken van de transacties die u wilt zien. Zo kunt u bijvoorbeeld kiezen om transacties te zien van een bepaalde webshop, of van een bepaalde datum. Ga naar 'Transacties' en vervolgens ziet u rechts in de zoekbalk een pijltje waarop u kunt klikken en kunt u uw selectie aangeven.

# Wijzigen

## Hoe kan ik mijn contract wijzigen?

Als u uw contract wilt wijzigen, kunt u dit in de Kassa Compleet portal aan ons doorgeven. Ga hiervoor naar Instellingen in het linkermenu. Let wel, als u heeft gekozen voor de betaalmethoden PayPal, AfterPay en Klarna dan moet u aparte contracten met die partijen afsluiten. Als u die contracten wilt wijzigen zult u dat bij hen moeten aangeven.

Belangrijk: als u nieuwe betaalmethoden wilt toevoegen, zoals PayPal, AfterPay of Klarna, dan moet u de nieuwste versie van de plugin installeren. Mere informatie over het installeren van een plugin kunt u vinden in de Kassa Compleet portal op de Service pagina.

## Welke wijzigingen kan ik doorgeven?

Wijzigingen kunt u doorgeven via de portal van Kassa Compleet. Voor de onderstaande onderdelen is een controle nodig voordat de wijziging kan worden doorgevoerd:

- Een nieuwe webwinkel toevoegen;
- Een nieuwe betaalmethode aanvragen voor een webwinkel;
- Uw bedrijfsnaam zodat deze voldoet aan de naam conform Kamer van Koophandel;
- De naam van uw webwinkel;
- De gegevens van de algemeen contactpersoon in uw bedrijf;
- Een andere Zakelijke Rekening doorgeven waarop uw omzet wordt bijgeschreven;
- Uw vestigingsadres en woonplaats.

Voor de volgende onderdelen is geen controle nodig, de wijzigingen worden direct doorgevoerd:

- De status van uw webwinkel;
- De webhook van uw webwinkel;
- Aan- of uitzetten van een betaalmethode per webwinkel; als een betaalmethode eenmaal goedgekeurd is voor een webwinkel dan kunt u deze naar wens aan- en uitzetten;
- Uw uitbetalingsfrequentie;
- De gegevens van de financieel en/of technisch contactpersoon in uw bedrijf.

Dit kunt u **niet** wijzigen:

- Uw e-mailadres. Dit is een uniek veld dat is gekoppeld aan uw account;
- Uw URL. Uw webadres/URL is een uniek gegeven voor een toegevoegde webwinkel. Wanneer u uw URL wilt wijzigen, dan kunt u een nieuwe webwinkel toevoegen aan uw account.

## Ik wil de uitbetalingsfrequentie van mijn webwinkel wijzigen. Hoe doe ik dat?

U kunt zelf kiezen hoe vaak u uitbetaald wilt worden. De frequentie is in te stellen in de Kassa Compleet portal. Ga naar Uitbetalingen > Uw uitbetaling is ingesteld op: ... > Wijzigen. Of ga naar Instellingen> Uitbetalingen> Uitbetalingsinterval wijzigen. U kunt kiezen tussen een dagelijkse uitbetaling, één of meer vaste dagen per week of één of meer vaste dagen per maand. Hiervoor brengen wij geen kosten in rekening.

# Chargeback

## **Wat is een chargeback?**

Een chargeback is een betwisting van een creditcard- of betaalpasbetaling door uw klant, waarbij de klant het betaalde bedrag terugvraagt via zijn bank. Als dit gebeurt stellen wij een onderzoek in. U krijgt een e-mail waarin wij u vragen om bewijsmateriaal waaruit blijkt dat de transactie juist is. Het chargebackbedrag wordt verrekend met uw volgende uitbetaling. Ontvangen we de gevraagde informatie niet binnen zestien dagen van u, dan blijft het chargebackbedrag ingehouden. Als de door u aangeleverde informatie voldoende bewijs vormt, maken wij het bedrag weer aan u over. U ziet dit terug in de Kassa Compleet portal.

## **Een klant heeft een chargeback ingediend, wat moet ik doen?**

Wij sturen u een e-mail waarin we u vragen om binnen zestien dagen bewijsmateriaal aan ons te sturen waaruit blijkt dat de transactie juist is. De gevraagde documentatie kunt u mailen naar [disputemanagement@acceptatie.ing.nl](mailto:disputemanagement@acceptatie.ing.nl).

## **Een klant heeft een chargeback ingediend maar ik heb niet binnen zestien dagen de door ING gevraagde informatie opgeleverd. Wat gebeurt er nu?**

Als u niet binnen zestien dagen het gevraagde bewijsmateriaal oplevert, blijft het chargebackbedrag ingehouden en wordt uw klant in het gelijk gesteld.

# PCI DSS

## **Wat is de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)?**

De Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) is de beveiligingsstandaard van de grootste creditcardmaatschappijen. Deze standaard is bedoeld om misbruik van én fraude met kaartgegevens te voorkomen. PCI DSS stelt eisen aan het verwerken, doorsturen en opslaan van de kaartgegevens.

Het is belangrijk dat u met uw onderneming aan de voorschriften van PCI DSS voldoet. Als dat niet het geval is, dan kan dat ertoe leiden dat u geen betaalpas- of creditcardbetalingen meer kunt ontvangen of boetes toegekend krijgt. Meer informatie vindt u op de site van de PCI Security Standards Council.

## **Wat moet ik doen voor PCI DSS?**

PCI DSS is alleen van toepassing als u creditcards en betaalpassen aanbiedt in uw Kassa. Om te voldoen aan de PCI DSS-eisen dient u jaarlijks een vragenlijst in te vullen. U ontvangt van ons hiervoor een uitnodiging per e-mail. De vragenlijst kunt u vervolgens online invullen. De eerste keer ontvangt u van ons ook de inloggegevens.

## **Hoe krijg ik toegang tot de PCI DSS-vragenlijst?**

U krijgt per e-mail een uitnodiging voor het invullen van de PCI DSS-vragenlijst, met daarin uw gebruikersnaam en de link naar de vragenlijst. Het wachtwoord ontvangt u in een aparte e-mail. Wanneer u deze e-mail nog niet heeft ontvangen, controleer dan of deze e-mail in uw junkmail/spam is terechtgekomen.

## **Wat gebeurt er als ik de vragenlijst niet invul?**

Als u de vragenlijst niet invult zijn wij genoodzaakt de betaalmethode creditcards en betaalpassen af te sluiten voor al uw webwinkels, omdat de compliance met de PCI DSS-eisen niet kan worden vastgesteld.



# Beëindigen

## Ik wil een van de betaalmethodes in Kassa Compleet stopzetten. Hoe doe ik dit?

In de Kassa Compleet-portal kunt u zelf eenvoudig betaalmethodes toevoegen of stopzetten. Ga hiervoor naar Instellingen en selecteer de webwinkel waarin u iets wilt wijzigen. iDEAL is een standaardbetaalmethode in Kassa Compleet. Deze betaalmethode kunt u dus niet stopzetten. Echter, voor de betaalmethoden PayPal, AfterPay en Klarna heeft u ook een contract afgesloten met die betreffende partijen. Hierdoor zult u die contracten met die partijen ook moeten beëindigen.

## Hoe kan ik mijn Kassa Compleet-abonnement beëindigen?

U kunt uw Kassa Compleet-abonnement in de portal van Kassa Compleet beëindigen. Ga daarvoor in het menu naar Instellingen > Contract > Beëindig contract. Daar kunt een aanvraagformulier voor het beëindigen downloaden, printen en ondertekenen.

## Als ik Kassa Compleet van mijn website verwijder, stoppen dan automatisch de abonnementskosten?

Op het moment dat u Kassa Compleet live zet op uw website starten de abonnementskosten. De abonnementskosten stoppen zodra uw verzoek tot beëindiging van het abonnement van Kassa Compleet bij ons is verwerkt.

## Wanneer is mijn contract beëindigd?

De einddatum van uw contract is altijd op de 1e kalenderdag van de maand. Zorg er wel voor dat u de gewenste einddatum minimaal 15 dagen van tevoren doorgeeft. Bijvoorbeeld: als u op 19 december beëindigt, dan is de eerste mogelijkheid om per 1 februari te beëindigen. Na de einddatum begint er een periode van 6 maanden waarin u nog steeds toegang heeft tot uw portal. Gedurende deze periode speelt er het volgende:

- Transacties die voor de einddatum waren afgerond worden verder verwerkt;
- Ontvangen betalingen middels een overboeking worden niet gematched maar teruggestord;
- U wordt uitgekeert indien er een positieve balans ontstaat;
- Inkomende chargebacks kunnen bij u in rekening worden gebracht;
- U kunt geen nieuwe transacties initiëren;
- U kunt geen transacties terugbetalen.

Na deze periode van 6 maanden heeft u geen toegang meer tot de portal.

## Wie in mijn bedrijf mag Kassa Compleet beëindigen?

Het beëindigingsformulier mag uitsluitend ondertekend worden door een vertegenwoordiger die zelfstandig bevoegd is, of door 2 vertegenwoordigers die gezamenlijk bevoegd zijn. Na het beëindigen van uw contract heeft u nog 6 maanden toegang tot de portal van Kassa Compleet, zodat u nog kunt zien welke transacties er zijn geweest.

## Hoe kan ik een negatief saldo aanzuiveren?

Het beëindigen van uw contract duurt maximaal 2 werkdagen, afhankelijk van het saldo van uw kassa. Is uw contract beëindigd, dan sturen wij u daarvan een e-mail ter bevestiging. Een positief saldo betalen wij uit op uw ING Zakelijke Rekening. Als u een negatief saldo heeft, dan moet u dat eerst aanzuiveren voordat wij uw contract kunnen beëindigen. Wij sturen u een e-mail waarin staat hoe u dat kunt doen.

## Meer weten?

 Kijk op [ing.nl](https://www.ing.nl)

 Of bel 020 22 888 22