



Jak a s čím kontaktovat technickou podporu?

Technickou podporu Dotykačky a Dotypay můžete kontaktovat několika způsoby. Níže najdete přehledně uvedené jednotlivé kontakty (kanály) technické podpory. Podle toho, zda se váš požadavek týká pokladny Dotykačka nebo platebního terminálu Dotypay, zvolte odpovídající kontakty. Je také dobré znát s jakými požadavky a kam se lze obracet. Zvolením správného kanálu pro váš dotaz nebo požadavek urychlíte jeho zodpovězení či vyřešení. Níže tedy naleznete i příklady požadavků, které doporučujeme přes jednotlivé kanály technické podpory řešit.

Telefonická podpora Dotykačka: +420 221 221 331 nonstop

- Potřebuji poradit, jak v Dotykačce nebo Vzdálené správě udělám...
- Něco mi v Dotykačce nefunguje...
- Chci pomoc s reklamací pokladny...
- Mám dotaz, zda Dotykačka umí...



Telefonická podpora Dotypay: +420 222 264 279 po - pá 8:00 - 19:00, so - ne: 9:00 - 17:00

- Potřebuji poradit, jak v terminálu nebo portálu Dotypay udělám...
- Něco mi v terminálu Dotypay nefunguje...
- Chci pomoc s reklamací platebního terminálu...
- Mám dotaz, zda platební terminál Dotypay umí...



Online podpora: podpora@dotykacka.cz nebo formulář na stránce podpora.dotykacka.cz

- Nesedí mi tržby (data) ve Vzdálené správě či pokladně.
- Pokladní aplikace padá a ukončuje činnost.
- Chci pomoci s platebním terminálem od banky či Mobilním číslníkem.
- Zajímají mne pokročilé funkce Dotykačky jako odtěžování, import dat, API...



Online podpora: podpora@dotypay.com nebo formulář na stránce podpora.dotykacka.cz

- Potřebuji ověřit, zda správně proběhla nějaká platba na platebním terminálu Dotypay.
- Aplikace v platebním terminálu padají.
- Chci na platebním terminálu Dotypay aktivovat spropitné nebo zadávání variabilního symbolu.



Vzdálené online připojení:

Po domluvě s technikem a potvrzení prostřednictvím aplikace **TeamViewer**, kterou najdete ve vaší pokladně nebo terminálu Dotypay.

Připojení k vaší Vzdálené správě po vygenerování **PINU** a poslání technikovi.



Online dokumentace:

Kompletní příručka Dotykačka: <https://manual.dotykacka.cz>
Příručka Dotypay: <https://manual.dotypay.com>

