

Questions and Answers Waow -KVO

Q 01: Ik heb de Waow-app gedownload en wil een account aanmaken. Hiervoor moet ik een QR-code scannen. Waar vind ik deze QR-code?

A 01: Een account aanmaken kan je op twee manieren doen:

1) Gebruik de link die je van KVO hebt ontvangen en volg de verschillende stappen. Van zodra je dit hebt gedaan, ontvang je een QR-code die je dan met je GSM kan scannen. Hierdoor koppel je je account aan je gsm-toestel.

of

2) Ga naar de site Waow.be, klik vervolgens op 'inloggen' (rechtsboven), kies vervolgens voor account aanmaken en volg de verschillende stappen. Ook hier krijg je nadien een QR-code die je met je GSM kan scannen en hierdoor je account koppelt aan je gsm-toestel.

Q 02: Ik maak een Waow-account aan en hiervoor moet ik een veiligheidscertificaat downloaden en installeren. Downloaden lukt maar het installeren lukt niet. Wat moet ik doen?

A 02: Het veiligheidscertificaat is absoluut noodzakelijk en zorgt voor een veilige verbinding tussen je PC en onze servers. Hierdoor kan de gevraagde data veilig en volledig GDPR-proof worden uitgewisseld.

Wanneer je PC dit veiligheidscertificaat niet wil installeren, wordt deze installatie geblokkeerd door de veiligheidsinstellingen op je PC. Je zal dus je PC de toestemming moeten geven om dit veiligheidscertificaat te installeren. De manier waarop je dit moet doen, is afhankelijk van het besturingssysteem op je PC en van de gebruikte beveiligingssoftware op je PC. Meestal volstaat het om je akkoord te geven op een pop-up bericht. In sommige gevallen moet je effectief de instellingen van je veiligheidspolicy aanpassen.

Q 03: Om een account aan te maken, moet ik een kaartlezer koppelen aan mijn PC. Wanneer ik dit doe, blijft de melding nog steeds dat ik een kaartlezer moet aansluiten. Wat loopt er mis?

A 03: De Waow- applicatie vraagt aan je PC of deze een kaartlezer heeft. Wanneer je PC deze niet herkent, geven wij ook deze boodschap terug. Dit is dus een niet Waow-issue.

Hoe los je dit op?

Meestal volstaat het om je PC te herstarten met de kaartlezer aangekoppeld. Tijdens het heropstarten zal je PC deze kaartlezer dan herkennen en dit ook zo aan de Waow-applicatie doorgeven.

Je kan je kaartlezer ook steeds toevoegen of activeren via configuratiescherm / alle configuratiescherm-onderdelen / apparaten en printers

Q 04: Ik heb mijn ID-Kaart in de kaartlezer gestoken maar hij wil deze niet uitlezen of het uitlezen blijft duren.

A04: Je ID-kaart bevat net als je bankkaart een chip die wordt uitgelezen. In tegenstelling tot een bankkaart, wordt de ID-kaartchip zelden gebruikt. Hierdoor kan de chip 'bevuild' zijn. Maak deze proper met een propere doek en probeer opnieuw.

Q 05: Ik maak een account aan via de link van KVO en nadat ik de bankkaart heb ingestoken, krijg ik de melding dat de kaart niet kan worden gebruikt / reeds in gebruik is.

A 05: Het is nu eenmaal zo dat een account maar één keer kan worden aangemaakt. Wanneer je via de link dus een tweede keer probeert hetzelfde account aan te maken (zelfde kaartnummer KVO en zelfde bankkaart), dan krijg je inderdaad deze melding.

Dit betekent dus dat je account reeds bestaat en actief is. (zie ook Q 06)

Q 06: Ik heb een account bij Waow en wil deze koppelen aan mijn GSM. Hiervoor heb ik een QR-code nodig. Waar kan ik deze vinden?

A 06: Deze Qr-code vind je terug op de site van Waow.be

Ga naar de site Waow.be en bovenaan rechts vind je de functie 'inloggen'

Vervolgens kies je inloggen met 'kaartlezer', steek je je ID-kaart in de lezer en volg je de verschillende stappen.

Eenmaal ingelogd, heb je links een zwarte verticale balk met allemaal functies.

Hier kies je 'toestel koppelen'.

Je ontvangt een Qr-code en kan deze scannen met de Waow-app.

Q 07: Bij het aanmaken van mijn account heb ik het verkeerde gsm-nummer ingegeven. Hierdoor ontvang ik geen code om mijn account te valideren. Wat moet ik doen?

A 07: Neem contact op met ons via hello@waow.be en we helpen je graag verder.

In de nieuwe release van de Waow-app is voorzien dat je je gsm-nummer zelf zal kunnen aanpassen tijdens de registratie, waardoor deze Q&A zal verdwijnen.

Q 08: Ik wil inloggen op de app of op de site van Waow maar ik ben mijn pincode vergeten.

A 08: Wij adviseren steeds om op de app Face-id of fingerprint toe te laten als inlogmethode.

Ben je toch je pincode vergeten, neem dan contact op met ons via hello@waow.be

Q 09: Kan ik meerdere KVO-kaarten koppelen aan mijn account?

A 09: Dat kan je zeker.

Hiervoor open je de Waow-app, Je swipet tot je een kaartje vindt met een + teken en de tekst 'nieuwe kaart toevoegen'

Je selecteert KV Oostende nv als partner en vult de gegevens in van de KVO-kaart die je wil toevoegen.

Q 10: Ik heb een verkeerd KVO-kaartnummer geregistreerd. Hoe kan ik deze veranderen door het juiste kaartnummer?

A 10: Dit is snel en gemakkelijk op te lossen in 2 stappen

Stap 1: verwijderen van het verkeerde kaartnummer

Je opent je Waow-app en logt in

Je swipet tot je de KVO-kaart met het verkeerde kaartnummer ziet staan

Daaronder (links) staat de knop instellingen (tandwieleetje)

Wanneer je deze aanklikt, heb je de functie 'verwijder' partner'

Stap 2: het juiste kaartnummer toevoegen: zie Q 09

Q 11: Wanneer ik inlog op de app, staat onder mijn naam een nummer dat begint met BE32. Wat is dit?

A 11: Dit nummer is je accountnummer bij Waow en uniek. Om veiligheidsredenen en GDPR-proof te werken, worden al je persoonlijke gegevens vervangen door dit gecertificeerd accountnummer. Deze werkt als een 'token' tussen Waow en zijn partners, zoals KVO

Q 12: Ik heb drank / eten gekocht met mijn KVO-kaart, maar in de Waow-app blijft het saldo van mijn kaart onveranderd. Hoe kan dit?

A12: De Waow-app werkt volledig onafhankelijk en los van het kassasysteem bij KVO. Als jij via de Waow-app je saldo opvraagt, sturen wij die vraag door naar het kassasysteem en het antwoord dat we ontvangen, laten we dan ook in de Waow-app zien.

Als het saldo na de aankoop hetzelfde is als voor de aankoop, wil dat zeggen dat het kassasysteem de transactie nog niet heeft verwerkt. Meestal is dit na een paar seconden verholpen.

Dit is dus een niet Waow-issue.

Q 13: Ik heb in de Waow-app het automatisch opwaarderen / opladen van mijn KVO-kaart actief gezet waardoor ik verwacht dat iedere keer als ik het stadion van KVO binnen kom, mijn saldo op mijn KVO-kaart wordt aangevuld tot 20 euro. Alhoewel deze dienst actief staat, blijft mijn saldo onveranderd. Hoe komt dit?

A 13: Het automatisch opladen van je KVO-kaart gebeurt niet als je het stadion binnengaat, maar gebeurt wanneer je je KVO-kaart scant aan de toegangspoortjes.

Door de huidige Coronamaatregelen, krijg je voor het bijwonen van een match een ticket op papier. Hierdoor wordt je KVO-kaart niet gescand bij het binnenkomen en daarom wordt je KVO-kaart ook niet automatisch opgeladen.

Q 14: Hoe log ik in op mijn account via de website van Waow.be?

A 14: Ga naar de site Waow.be en bovenaan rechts vind je de functie 'inloggen'.

Je kan inloggen via een QR-code of je kan inloggen via een kaartlezer.

Qr-code:

Wanneer je deze manier kiest, krijg je een Qr-code te zien.

Open nu je Waow-app op je telefoon en log in.

Onderaan zie je een sleuteltje staan. Wij noemen dit de 'passepartout'.

Wanneer je dit opent, kun je de Qr-code op je PC scannen en zul je zien dat je account op je PC zal openen.

Eenmaal ingelogd, heb je links een zwarte verticale balk met allemaal functies.

Kaartlezer:

Wanneer je deze manier kiest, moet je je ID-kaart in de kaartlezer steken en de verschillende stappen volgen.

Eenmaal ingelogd, heb je links een zwarte verticale balk met allemaal functies.

Q 15: Kan ik mijn saldo van mijn KVO-kaart raadplegen op de site Waow.be?

A 15: Tuurlijk!

Log in op de site Waow.be (zie Q&A 14)

Eenmaal ingelogd, heb je links een zwarte verticale balk met allemaal functies.

Hier kies je 'instellingen/mijn betaalkoppelingen'.

Daar krijg je al je info over je KVO kaart, inclusief saldo
