

Obsluha POS terminálu

Ingenico rady Tetra – Desk 3200/Move 2500



VÚB BANKA
Intesa Sanpaolo Group

OBSAH

1	POPIS FUNKČNÝCH ČASTÍ TERMINÁLU	3
2	MOŽNOSTI UŽÍVATEĽSKÉHO VSTUPU	4
2.1.	ZADÁVANIE SUMY	4
2.2.	POUŽITIE PLATOBNEJ KARTY ALEBO BEZKONTAKTNEJ TECHNOLOGIE	4
2.3.	MANUÁLNE ZADANIE ÚDAJOV PLATOBNEJ KARTY (RUČNÝ VSTUP)	4
2.4.	ZADANIE VARIABILNÉHO SYMBOLU	4
2.5.	ZADANIE PREPITNÉHO	5
2.6.	OVERENIE PODPISU DRŽITEĽA PLATOBNEJ KARTY NA POTVRDENKE	5
3	POPIS JEDNOTLIVÝCH TRANSAKCIÍ	5
3.1.	PREDAJ	5
3.2.	QR – PLATBA	6
3.3.	PREDAUTORIZÁCIA	6
3.4.	DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE	7
3.5.	ZRUŠENIE PREDAUTORIZÁCIE	7
3.6.	NÁVRAT	8
3.7.	STORNO POSLEDNEJ TRANSAKCIE	8
3.8.	MAIL / TEL. ORDER	9
3.9.	UZÁVIERKA	9
3.10.	MEDZISÚČET	9
3.11.	TEST LINKY	9
3.12.	KÓPIA POTVRDENKY	10
4	POMOC PRI PRÁCI S PLATOBNÝM TERMINÁLOM	10
4.1.	REŠTART TERMINÁLU INGENICO TETRA (DESK)	10
4.2.	ZAPNUTIE TERMINÁLU INGENICO TETRA	10
4.3.	VYPNUTIE/REŠTART TERMINÁLU INGENICO TETRA (MOVE)	10
4.4.	VÝMENA TERMOCITLIVEJ PAPIEROVEJ PÁSKY	10
4.5.	KONTAKTNÉ ÚDAJE	11

1 Popis funkčných častí terminálu

Ingenico DESK 3200 + PINpad DESK 1200



Ingenico Move 2500



Klávesa F1	Menu terminálu
Klávesa F2	Predaj a pohybová klávesa (smerom nadol)
Klávesa F3	Test linky a pohybová klávesa (smerom nahor)
Klávesa F4	Oblúbené položky
Zelená klávesa	Potvrzovacia klávesa – Power On
Žltá klávesa	Oprava pri zadávaní napr. Sumy
Červená klávesa	Zrušenie zadávania transakcie – Návrátové tlačítko

2 Možnosti užívateľského vstupu

2.1. Zadávanie sumy

Sumu zadávate vždy vrátane dvoch desatinných miest. Desatinná čiarka je doplnená automaticky. Príklad: Sumu 12,50 EUR zadáte postupným stlačením kláves 1,2,5,0. Alebo je možné transakciu vykonať pomocou tlačidla pod displejom – šípka nahor (F2) a následne zadať sumu. Pre potvrdenie stlačte **zelenú** klávesu. Pre opravu poslednej zadanej cifry stlačte **žltú** klávesu. Pre zrušenie použite **červenú** klávesu.

2.2. Použitie platobnej karty alebo bezkontaktnéj technológie

Podľa typu platobnej karty, kartu buď vložíte do čipovej čítačky kariet alebo čítačky magnetických prúžkov alebo zákazník priloží kartu/mobil/hodinky k bezkontaktnéj čítačke (displeju terminálu). Pre úspešné načítanie karty pri bezkontaktnéj platbe sa musí karta podržať pri bezkontaktnéj čítačke, pokiaľ sa na bezkontaktnéj čítačke postupne nerozsvietia všetky 4 diódy.

2.3. Manuálne zadanie údajov platobnej karty (ručný vstup)

Na platobnom termináli môžete mať povolené manuálne zadávanie údajov platobnej karty tzv. ručný vstup. Ručný vstup aktivujete pri požiadavke na použitie platobnej karty zadáním čísla platobnej karty ručne na numerickej klávesnici. Následne zadáte celé číslo platobnej karty, dátum expirácie platobnej karty v tvare MMRR, kde MM je mesiac a RR rok expirácie platobnej karty. Ďalej môžete byť vyzvaný k zadaniu CVV resp. CVC kódu, ktorý sa nachádza na zadnej strane platobnej karty. Pre dokončenie zadávania jednotlivých údajov stlačte **zelenú** klávesu. Pre opravu poslednej zadanej cifry stlačte **žltú** klávesu. Pre zrušenie použite **červenú** klávesu.

2.4. Zadanie variabilného symbolu

Na platobnom termináli môžete mať povolené zadávanie variabilného symbolu. Pri platobnej transakcii budete vyzvaný pre zadanie variabilného symbolu. Na obrazovke sa zobrazí požiadavka ZADAJTE VARIABILNÉ ČÍSLO. Zadajte variabilný symbol a pre dokončenie stlačte **zelenú** klávesu. Pre opravu poslednej zadanej cifry stlačte **žltú** klávesu. Pre zrušenie použite **červenú** klávesu. V prípade, že pre danú transakciu nepožadujete zadanie variabilného symbolu, potvrdte požiadavku ZADAJTE VARIABILNÉ ČÍSLO stlačením **zeleného** klávesu bez zadania variabilného symbolu.

2.5. Zadanie prepitného

Na platobnom termináli môžete mať povolené zadávanie prepitného. Pri platobnej transakcii budete vyzvaný pre zadanie sumy prepitného. Na obrazovke sa zobrazí požiadavka ŽELÁTE SI ZADAŤ PREPITNÉ? V prípade, že si zákazník želá zadať prepitné, stlačte klávesu F4. V opačnom prípade stlačte klávesu F1. Zákazník si môže vybrať zadanie sumy dvoma spôsobmi:

1. **Percentuálne prepitné** – Zákazník si môže vybrať z vopred stanovených percentuálnych hodnôt 5%, 10% a 15%. Percentuálnu hodnotu potvrdí zeleným tlačidlom. Ak si neželá zadať prepitné v percentách, môže zadať konkrétnu sumu tak, že zvolí položku „Iná suma“.
2. **Zadanie konkrétnej sumy** – Sumu zadáva zákazník vrátane dvoch desatinných miest. Desatinná čiarka sa doplní automaticky. Príklad: Sumu 12,50 EUR zadá postupným stlačením tlačidiel 1, 2, 5, 0. Pre potvrdenie stlačí zelené tlačidlo. Pre opravu poslednej zadanej cifry stlačí žlté tlačidlo. Pre zrušenie použije červené tlačidlo.

Zadanie PIN k platobnej karte

Zákazník môže byť pri realizácii platobnej transakcie vyzvaný k zadaniu PINu platobnej karty. PIN zadá na klávesnici a pre dokončenie stlačí **zelenú** klávesu. Pre opravu poslednej zadanej cifry stlačí **žltú** klávesu. Pre zrušenie použije **červenú** klávesu.

2.6. Overenie podpisu držiteľa platobnej karty na potvrdenke

V niektorých prípadoch sa namiesto zadania PIN vyžaduje podpis držiteľa platobnej karty na potvrdenke. Následne je nutné overiť podpis zákazníka na potvrdenke z platobného terminálu so vzorovým podpisom na platobnej karte. Stlačte **zelenú** klávesu na termináli, ak podpis súhlasí. V opačnom prípade stlačte **červenú** klávesu pre zrušenie platobnej transakcie.

3 Popis jednotlivých transakcií

3.1. Predaj

Touto transakciou sa vykoná úhrada platobnou kartou za poskytnuté tovary alebo služby. Pred vykonaním transakcie je obsluha povinná skontrolovať ochranné prvky platobnej karty.

Aktivácia:

Predaj je možné vyvolať v úvodnej obrazovke priamo zadáním sumy

(ďalšie možnosti aktivácie:

F2 (Predaj) alebo

F4 (Obľúbené položky) – Predaj alebo

F1 (Menu terminálu) – Transakcia – Predaj)

- Zadajte sumu (viď Zadávanie sumy).
- Môžete byť vyzvaný k zadaniu prepitného, v prípade, že máte na platobnom termináli povolenú takúto operáciu (viď Zadanie prepitného).

- Vložte, potiahnite alebo priložte platobnú kartu (viď Použitie platobnej karty alebo bezkontaktnéj technológie).
- Môžete byť vyzvaný k zadaniu variabilného symbolu, v prípade, že máte na platobnom termináli povolenú takúto operáciu (viď Zadanie variabilného symbolu).
- Zákazník môže byť vyzvaný k zadaniu PINu (viď Zadanie PINu k platobnej karte) alebo k podpisu na potvrdenke (viď Overenie podpisu držiteľa platobnej karty na potvrdenke).
- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdeniek.

3.2. QR – platba

Tento spôsob transakcie slúži na platbu prevodom na účet, kedy terminál zobrazí QR kód, ktorý zákazník nasníma.

Aktivácia:

Predaj je možné vyvolať v úvodnej obrazovke priamo zadáním sumy

(ďalšie možnosti aktivácie:

F2 (Pokiaľ je zobrazené QR) alebo

F4 (Obľúbené položky) – QR alebo

F1 (Menu terminálu) – Transakcia – QR)

- Vykonajte aktiváciu platby z vyššie uvedených možností
- Následne zadajte sumu
- Na termináli sa zobrazí QR kód, ktorý si zákazník nasníma prostredníctvom svojho mobilu do svojej aplikácie internet bankingu.
- Po odoslaní požiadavky na prevod peňazí terminál automaticky overí výsledok platby a zobrazí stav transakcie.

3.3. Predautorizácia

Slúži na rezervovanie (blokovanie) finančných prostriedkov na účte držiteľa platobnej karty na uskutočnenie neskoršej platby. Týmto spôsobom sa zabezpečuje ešte pred poskytnutím služieb, aby ich po dodaní bolo možné úspešne zaplatiť platobnou kartou.

Aktivácia:

F4 (Obľúbené položky) – Predautor.

(ďalšie možnosti aktivácie: F1 (Menu terminálu) – Transakcia – Predautor.)

- Zadajte sumu (viď Zadanie sumy).
- Vložte, potiahnite alebo priložte platobnú kartu (viď Použitie platobnej karty alebo bezkontaktnéj technológie) alebo použite ručný vstup pre zadanie údajov platobnej karty (viď Manuálne zadanie údajov platobnej karty).
- Môžete byť vyzvaný k zadaniu variabilného symbolu, v prípade, že máte na platobnom termináli povolenú takúto operáciu (viď Zadanie variabilného symbolu).
- Zákazník môže byť vyzvaný k zadaniu PINu (viď Zadanie PINu k platobnej karte) alebo k podpisu na potvrdenke (viď Overenie podpisu držiteľa platobnej karty na potvrdenke).

- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdeníek.

3.4. Dokončenie predautorizácie

Zabezpečí zúčtovanie transakcie Predautorizácia a jej ukončenie. Držiteľovi karty sa zúčtuje suma zadaná v transakcii.

Aktivácia:

F4 (Obľúbené položky) – P-A Dok.

(ďalšie možnosti aktivácie: F1 (Menu terminálu) – Transakcia – P-A Dok.)

- Zadaťte sumu (viď Zadávanie sumy).
- Môžete byť vyzvaný k zadaniu prepitného, v prípade, že máte na platobnom termináli povolenú takúto operáciu (viď Zadanie prepitného).
- Potiahnite, vložte alebo priložte platobnú kartu (viď Použitie platobnej karty alebo bezkontaktnéj technológie) alebo použite ručný vstup pre zadanie údajov platobnej karty (viď Manuálne zadanie údajov platobnej karty).
- Môžete byť vyzvaný k zadaniu variabilného symbolu, v prípade, že máte na platobnom termináli povolenú takúto operáciu (viď Zadanie variabilného symbolu).
- V prípade načítania platobnej karty cez magnetický prúžok potiahnutím potvrdíte číslo platobnej karty a dátum expirácie stlačením **zelenej** klávesy alebo klávesy F4. V prípade, že údaje nesúhlasia, stlačte **červenú** klávesu alebo klávesu F1.
- Zadaťte pôvodnú sumu transakcie predautorizácia, ktorá sa nachádza na potvrdenke predautorizácie, ktorú požadujete dokončiť.
- Zadaťte číslo potvrdenky (účtenka) transakcie predautorizácia, ktoré sa nachádza na potvrdenke predautorizácie, ktorú požadujete dokončiť.
- Zadaťte autorizačný kód transakcie predautorizácia, ktoré sa nachádza na potvrdenke predautorizácie, ktorú požadujete dokončiť.
- Zadaťte sekvenčné číslo transakcie predautorizácia, ktoré sa nachádza na potvrdenke predautorizácie, ktorú požadujete dokončiť.
- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdeníek.
- Môžete byť vyzvaný k overeniu podpisu na potvrdenke (viď Overenie podpisu držiteľa platobnej karty na potvrdenke) alebo zadaniu PIN (viď Zadanie PIN k platobnej karte).

Pravidlá pre dokončenie predautorizácie stanovujú kartové spoločnosti nasledovne:

VISA – dokončenie predautorizácie musí byť maximálne v hodnote pôvodnej predautorizácie, tzn. nesmie byť navýšené o žiadnu hodnotu

MASTERCARD - dokončenie predautorizácie musí byť maximálne v hodnote pôvodnej predautorizácie, tzn. nesmie byť navýšené o žiadnu hodnotu

3.5. Zrušenie predautorizácie

V prípade, že ste vykonali s klientom predautorizáciu a klient sa rozhodne predautorizáciu dokončiť inou platobnou kartou, alebo ju uhradí v hotovosti, musíte zrušiť už vykonanú transakciu Predautorizácia. Priame storno predautorizácie v platobnom termináli však neexistuje.

Dokončíte predautorizáciu, ktorú požadujete zrušiť, na sumu 1 EUR (viď Dokončenie predautorizácie). Nesmiete dokončiť predautorizáciu na sumu 0 EUR!

Zrealizujte storno poslednej transakcie (viď Storno poslednej transakcie).

Týmto postupom sa uvoľnia zablokované finančné prostriedky klienta na platobnej karte, ktorou bola predautorizácia vykonaná a klient môže samotnú transakciu uhradiť inou platobnou kartou alebo v hotovosti.

3.6. Návrat

Touto transakciou sa vrátia/presunú finančné prostriedky z účtu obchodníka na účet držiteľa platobnej karty

Aktivácia:

F4 (Obľúbené položky) – Návrat

(ďalšie možnosti aktivácie: F1 (Menu terminálu) – Transakcia – Návrat)

- Zadaťte sumu (viď Zadávanie sumy).
- Vložte, potiahnite alebo priložte platobnú kartu (viď Použitie platobnej karty alebo bezkontaktnéj technológie).
- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdenky/potvrdeniek.

3.7. Storno poslednej transakcie

Zruší (stornuje) poslednú vykonanú platobnú transakciu (Predaj alebo Návrat).

Aktivácia:

F1 (Menu terminálu) – Transakcia – Storno – Storno poslednej

- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdenky.

3.8. MAIL / TEL. ORDER

MO/TO je transakcia uskutočnená na základe písomnej alebo telefonickej objednávky tovaru alebo služieb, pri ktorej bude budúca platba vykonaná bez toho, aby držiteľ karty fyzicky predložil kartu poskytovateľovi tovaru alebo služieb.

Aktivácia: F4 (Obľúbené) - Mail/Tel. Order

F1 (Menu terminálu) – Transakcia – Mail/Tel. Order

- Zobrazí sa výzva na zadanie sumy
- Potom musíte zadať číslo karty pomocou číslic. Ponuka sa zmení v okamihu stlačenia prvého čísla
- Potom sa zadá dátum platnosti karty. (viac informácií 2.3. Ručné zadanie údajov o platobnej karte)
- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdenky. Pre tlač potvrdenky určenej pre zákazníka stlačte zelenú klávesu

3.9. Uzávierka

Touto operáciou sa vytlačí sumár transakcií realizovaných od poslednej vykonanej uzávierky a vynulujú sa stavy (počítadlá) transakcií. Potvrdenka uzávierky obsahuje sumu transakcií vykonaných od poslednej uzávierky.

Aktivácia:

F4 (Obľúbené položky) – Uzávierka

(ďalšie možnosti aktivácie: F1 (Menu terminálu) – Dávka – Uzávierka)

- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdenky.

3.10. Medzisúččet

Touto operáciou sa vytlačí sumár transakcií realizovaných od poslednej vykonanej uzávierky, pričom nevynuluje stavy (počítadlá) transakcií. Slúži len na získanie aktuálnej informácie o počte transakcií.

Aktivácia:

F1 (Menu terminálu) – Dávka – Medzisúččet

- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdenky.

3.11. Test linky

Slúži na preverenie komunikácie medzi autorizačným centrom a POS terminálom.

Aktivácia:

F3 - VUB

(ďalšie možnosti aktivácie: F1 (Menu terminálu) – Transakcie – Test linky - VUB)

- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdenky.
- Test linky bol úspešný, ak sa na displeji zobrazí a na potvrdenke vytlačí text SCHVÁLENÉ.

3.12. Kópia potvrdenky

Umožňuje vytlačiť kópiu potvrdenky poslednej transakcie alebo potvrdenky na základe čísla potvrdenky. Tlačiť je možné len kópie potvrdeniek transakcií od poslednej uzávierky. Táto funkcia neumožňuje tlač kópie uzávierky.

Aktivácia:

F4 (Obľúbené položky) – Kópia účtenky

(ďalšie možnosti aktivácie: F1 (Menu terminálu) – Dávka – Reporty - Kópia účtenky)

- Pre tlač poslednej realizovanej platobnej transakcie (Predaj, Návrat) vyberte položku Posledná účtenka.
- V prípade, že vyberiete položku Hľadaj účtenku, budete vyzvaný k zadaniu čísla potvrdenky transakcie určenej k vytlačeniu. Kópia potvrdenky bude vytlačená po stlačení zelenej klávesy.

4 Pomoc pri práci s platobným terminálom

4.1. Reštart terminálu Ingenico Tetra (Desk)

- Reštart terminálu vyvoláte súčasným stlačením žltej klávesy a klávesy . (bodka).

4.2. Zapnutie terminálu Ingenico Tetra

- Podržanie zelenej klávesy vo vypnutom stave terminálu.

4.3. Vypnutie/reštart terminálu Ingenico Tetra (Move)

- V prípade, že nie je terminál pripojený do elektrickej nabíjačky - vypnutie terminálu vyvoláte súčasným stlačením žltej klávesy a klávesy . (bodka).
- V prípade, že je terminál pripojený do elektrickej nabíjačky - reštart terminálu vyvoláte súčasným stlačením žltej klávesy a klávesy . (bodka).

4.4. Výmena termocitlivej papierovej pásky

- Rozmery termocitlivej papierovej pásky: 57/40/12 mm



4.5. Kontaktné údaje

- Overenie transakcií – Help linka VÚB a.s. – služba KONTAKT:
 - t.č.: **0850 123 000** – non stop služba
- Pri poruche POS terminálu – Help linka Sonetu:
 - t.č.: **02 49 20 20 88** alebo email: **helpdesk@sonet.cz**