

Návod na obsluhu
PLATOBNÉHO TERMINÁLU
INGENICO TELIUM



VÚB BANKA

Intesa Sanpaolo Group

Obsah

1.	POPIS FUNKČNÝCH ČASTÍ TERMINÁLU	3
2.	MOŽNOSTI UŽIVATEĽSKÉHO VSTUPU	5
2.1.	ZADÁVANIE SUMY	5
2.2.	POUŽITIE PLATOBNEJ KARTY ALEBO BEZKONTAKTNEJ TECHNOLOGIE.....	5
2.3.	MANUÁLNE ZADANIE ÚDAJOV PLATOBNEJ KARTY (RUČNÝ VSTUP)	5
2.4.	ZADANIE VARIABILNÉHO SYMBOLU	5
2.5.	ZADANIE PREPITNÉHO.....	6
2.6.	ZADANIE PINU K PLATOBNEJ KARTE	6
2.7.	OVERENIE PODPISU DRŽITEĽA PLATOBNEJ KARTY NA POTVRDENKE.....	6
3.	POPIS JEDNOTLIVÝCH TRANSAKCIÍ	7
3.1.	PREDAJ.....	7
3.2.	PREDUATORIZÁCIA	8
3.3.	DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE	8
3.4.	ZRUŠENIE PREDUATORIZÁCIE.....	9
3.5.	NÁVRAT	9
3.6.	STORNO POSLEDNEJ TRANSAKCIE.....	10
3.7.	MAIL / TEL. ORDER	10
3.8.	UZÁVIERKA	10
3.9.	MEDZISÚČET.....	10
3.10.	TEST LINKY (PRIHLÁSENIE).....	11
3.11.	KÓPIA POTVRDENKY.....	11
4.	POMOC PRI PRÁCI S PLATOBNÝM TERMINÁLOM	11
4.1.	REŠTART TERMINÁLU INGENICO ICT220.....	11
4.2.	ZAPNUTIE TERMINÁLU INGENICO IWL221.....	11
4.3.	VYPNUTIE/REŠTART TERMINÁLU INGENICO IWL221.....	11
4.4.	VÝMENA TERMOCITLIVEJ PAPIEROVEJ PÁSKY	12
4.5.	KONTAKTNÉ ÚDAJE	12

1. POPIS FUNKČNÝCH ČASTÍ TERMINÁLU

Ingenico iCT220 + PINpad iPP220



Ingenico iWL221



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. Pre potvrdenie stlačte **zelenú** klávesu. Pre opravu poslednej zadanej cifry stlačte **žltú** klávesu. Pre zrušenie použite **červenú** klávesu.

2.2. POUŽITIE PLATOBNEJ KARTY ALEBO BEZKONTAKTNEJ TECHNOLOGIE

Podľa typu platobnej karty, kartu buď vložíte do čipovej čítačky kariet alebo čítačky magnetických prúžkov alebo zákazník priloží kartu/mobil/... 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 exspirovania 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 VLOZTE VAR1. Zadajte variabilný symbol v maximálnej dĺžke 10 znakov 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 VLOZTE VAR1 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 VLOZTE PREPITNE. Sumu zadáva zákazník vrátane dvoch desatinných miest. Desatinná čiarka je doplnená automaticky. Príklad: Sumu 12,50 EUR zadá postupným stlačením kláves 1,2,5,0. Pre potvrdenie stlačí **zelenú** klávesu. Pre opravu poslednej zadanej cifry stlačí **žltú** klávesu. Pre zrušenie použije **červenú** klávesu.

2.6. ZADANIE PINU K PLATOBNEJ KARTE

Zákazník môže byť pri realizácii platobnej transakcie vyzvaný k zadaniu PINu platobnej karty. PIN zadá na klávesnici externého zariadenia s názvom PINpad alebo, ak nie je k dispozícii externé zariadenie PINpad, na internej klávesnici POS terminálu. Pre dokončenie stlačí **zelenú** klávesu. Pre opravu poslednej zadanej cifry stlačí **žltú** klávesu. Pre zrušenie použije **červenú** klávesu.

2.7. OVERENIE PODPISU DRŽITEĽA PLATOBNEJ KARTY NA POTVRDENKE

V niektorých prípadoch sa namiesto zadania PINu vyžaduje podpis držiteľa platobnej karty na potvrdenke. Vyzvite zákazníka, aby sa podpísal na vyhradené miesto na potvrdenke (PODPIS DRZITELA KARTY). Následne je nutné overiť podpis zákazníka na potvrdenke z platobného terminálu so vzorovým podpisom na platobnej karte. Stlačte **zelenú** klávesu na terminály, 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 - netýka sa však situácie, kedy zákazník použije bezkontaktnú technológiu alebo v prípade, že budú údaje o platobnej karte zadané manuálne.

Aktivácia: Predaj je možné vyvolať na úvodnej obrazovke priamym zadaním sumy (ďalšie možnosti): F2 (Predaj) alebo

F4 (Obľúbené položky) – Predaj alebo

F1 (Menu terminálu) – Transakcie – Predaj.

- Zadajte sumu (viď Zadávanie sumy).
- Môžete byť vyzvaný k zadaniu variabilného symbolu, v prípade, že máte na platobnom terminále povolenú takúto operáciu (viď Zadanie variabilného symbolu). (viď Výber meny – „Multicurrency“).
- Môžete byť vyzvaný k zadaniu prepitného, v prípade, že máte na platobnom terminále povolenú takúto operáciu (viď Zadanie prepitného).
- 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).
- Zákazník môže byť vyzvaný k zadaniu PINu (viď Zadanie PINu k platobnej karte) alebo môžete byť vyzvaný k overeniu podpisu na potvrdenke (viď Overenie podpisu držiteľa platobnej karty na potvrdenke).
- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlači potvrdenky. Pre tlač potvrdenky určenej pre zákazníka stlačte **zelenú** klávesu, pre zrušenie tlače tejto potvrdenky stlačte **červenú** klávesu.

3.2. 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 – MENU – TRANSAKCIE – PREDAUT.MENU – NOVA

- Zadajte sumu (viď Zadávanie sumy).
- Vložte, potiahnite alebo priložte platobnú kartu (viď Použitie platobnej karty alebo bezkontaktné technológie) alebo použite ručný vstup pre zadanie údajov platobnej karty (viď Manuálne zadanie údajov platobnej karty).
- Môžete byť vyzvaný na zadanie variabilného symbolu, ak máte na platobnom termináli túto funkciu povolenú (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 potvrdenky. Pre tlač potvrdenky určenej pre zákazníka stlačte **zelenú** klávesu, pre zrušenie tlače tejto potvrdenky stlačte **červenú** klávesu.

3.3. DOKONČENIE PREDAUTORIZÁCIE

Zabezpečí dokončenie transakcie Predautorizácie a jej zúčtovanie. Držiteľovi karty sa zúčtuje suma zadaná pri transakcii dokončenia Predautorizácie.

Aktivácia: F4 – MENU – TRANSAKCIE – PREDAUT.MENU – DOKONCENIE

- Vložte, potiahnite alebo priložte platobnú kartu (viď Použitie platobnej karty alebo bezkontaktné technológie) alebo použite ručný vstup pre zadanie údajov platobnej karty (viď Manuálne zadanie údajov platobnej karty).
- Zadajte sumu (viď Zadávanie sumy).
- Zadajte referenčné číslo (RRN) transakcie predautorizácia, ktoré sa nachádza na potvrdenke predautorizácie, ktorú požadujete dokončiť.
- Zadajte autorizačný kód (AUTO.KOD) transakcie predautorizácia, ktoré sa nachádza na potvrdenke predautorizácie, ktorú požadujete dokončiť.
- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdenky.
- Môžete byť vyzvaný k overeniu podpisu na potvrdenke (viď Overenie podpisu držiteľa platobnej karty na potvrdenke).
- Pre tlač potvrdenky určenej pre zákazníka stlačte **zelenú** klávesu, pre zrušenie tlače tejto potvrdenky stlačte **červenú** klávesu.

Pravidlá pre dokončenie predautorizácie stanovujú kartové spoločnosti nasledovne:

- VISA – dokončenie predautorizácie môže byť navýšené maximálne o 15% z pôvodnej hodnoty predautorizácie
- MASTERCARD - dokončenie predautorizácie musí byť maximálne v hodnote pôvodnej predautorizácie, tzn. nesmie byť navýšené o žiadnu hodnotu.

3.4. ZRUŠENIE PREDUATORIZÁCIE

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.

3.5. NÁVRAT

Touto transakciou sa vráti/presunú finančné prostriedky z účtu obchodníka na účet držiteľa platobnej karty. Transakcia návrat je offline typ transakcie – tzn. informácie o transakcii sa odosielajú na autorizačné centrum až pri uzávierke. Transakcia je chránená heslom, ktoré bolo oznámené osobe prítomnej pri inštalácii platobného terminálu alebo účastníkom školenia.

Aktivácia: F4 – MENU – TRANSAKČIE - NAVRAT

- Zadajte sumu (viď Zadávanie sumy).
- Môžete byť vyzvaný k zadaniu variabilného symbolu, v prípade, že máte na platobnom termináli povolenú takúto operáciu (viď Zadanie variabilného symbolu).
- Vložte, potiahnite alebo priložte platobnú kartu (viď Použitie platobnej karty alebo bezkontaktné technológie) alebo použite ručný vstup pre zadanie údajov platobnej karty (viď Manuálne zadanie údajov platobnej karty).
- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlači potvrdenky. Pre tlač potvrdenky určenej pre zákazníka stlačte **zelenú** klávesu.
- Obchodník je povinný podpísať kópiu potvrdenky určenej pre zákazníka.
- Táto operácia je chránená heslom obchodníka.

3.6. STORNO POSLEDNEJ TRANSAKCIE

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

Aktivácia: F4 – MENU – TRANSAKCIE - STORNO

- Pre potvrdenie storna poslednej transakcie, ktorej suma sa zobrazí na displeji terminálu, stlačte **zelenú** klávesu, pre zrušenie stlačte **červenú** klávesu.
- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdenky. Pre tlač potvrdenky určenej pre zákazníka stlačte **zelenú** klávesu, pre zrušenie tlačí tejto potvrdenky stlačte **červenú** klávesu.
- **V prípade, že nie je možné vykonať storno poslednej transakcie, operácia skončí chybou.**

3.7. 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

3.8. 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 – MENU – DAVKA – UZAVIERKA

- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlačí potvrdenky.
- **Táto operácia je chránená heslom obchodníka.**

3.9. MEDZISÚČET

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

Aktivácia: F4 - MENU – DAVKA –PREHLAD

- Vyberte z nasledovných možností

- MEDZISUCET OFFLINE – slúži na vytlačenie sumáru transakcií uložených v pamäti POS terminálu.
- PREHLAD TRANSAKCIÍ – slúži na vytlačenie prehľadu jednotlivých transakcií uložených v pamäti POS.
- MEDZISUCET ONLINE – slúži na vytlačenie sumáru transakcií, ktoré neboli na autorizačnom centre uzavreté.
- Následne dôjde k dokončeniu transakcie a k tlači potvrdenky.

3.10. TEST LINKY (PRIHLÁSENIE)

Slúži na preverenie komunikácie medzi autorizačným centrom a POS terminálom.

Aktivácia: F4 – MENU – DAVKA – PRIHLASENIE

- Následne dôjde k realizácii transakcie
- Test linky bol úspešný, ak sa na displeji po spracovaní zobrazí text SCHVALENA.
- Pri tejto operácii nedôjde k tlači potvrdenky

3.11. KÓPIA POTVRDENKY

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

Aktivácia: F4 - MENU – KOPIA POTVRDENKY

- Vyberte z nasledovných možností
 - POSLEDNA – vytlačenie poslednej realizovanej platobnej transakcie.
 - PODLA ID POTVRDENKY - vytlačenie platobnej transakcie na základe Id potvrdenky.
Následne budete vyzvaný k zadaniu čísla potvrdenky transakcie, ktorú požadujete vytlačiť.
- Kópia potvrdenky bude vytlačená po stlačení **zelenej** klávesy.

4. POMOC PRI PRÁCI S PLATOBNÝM TERMINÁLOM

4.1. REŠTART TERMINÁLU INGENICO ICT220

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

4.2. ZAPNUTIE TERMINÁLU INGENICO IWL221

- Podržanie **zelenej** klávesy vo vypnutom stave terminálu

4.3. VYPNUTIE/REŠTART TERMINÁLU INGENICO IWL221

- 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 termokotúčika: 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