

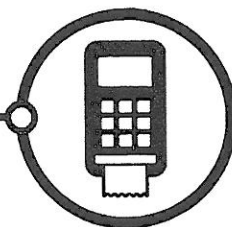
**INSTRUKCJA OBSŁUGI
TERMINAŁA PŁATNICZEGO**

eService

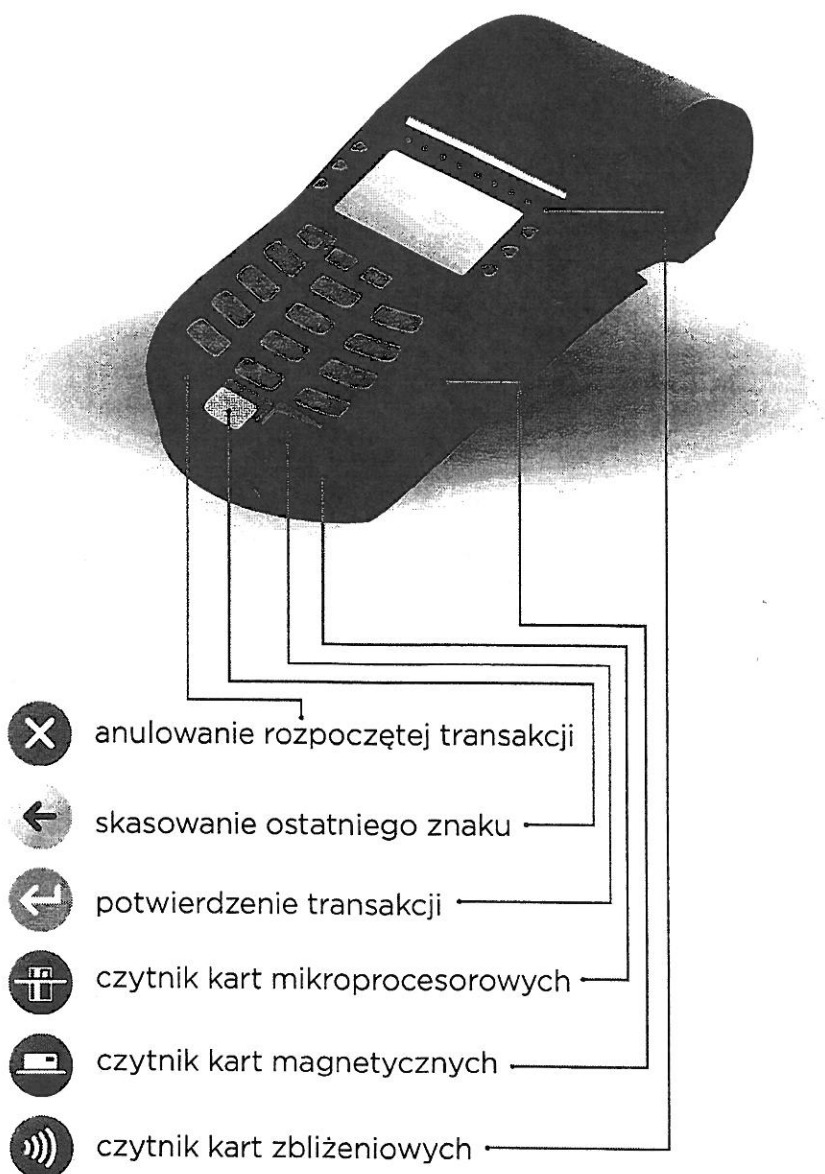
www.eservice.pl



INSTRUKCJA OBSŁUGI TERMINAŁA PŁATNICZEGO eService



Do wykonywania poszczególnych czynności służą klawisze funkcyjne:



anulowanie rozpoczętej transakcji

skasowanie ostatniego znaku

potwierdzenie transakcji

czytnik kart mikroprocesorowych

czytnik kart magnetycznych

czytnik kart zbliżeniowych

Obsługa terminala jest intuicyjna. Wystarczy jedynie stosować się do komunikatów wyświetlanych na ekranie.

Handwritten mark

Aby przyjąć zapłatę kartą płatniczą:

1. wybierz opcję **SPRZEDAŻ** z **MENU** startowego wyświetlanego na terminalu
2. wprowadź kwotę transakcji i potwierdź zielonym przyciskiem
3. przeciągnij kartę przez czytnik paska magnetycznego, umieść ją w czytniku kart chipowych lub zbliż do czytnika zbliżeniowego na terminalu lub pinpadzie
4. jeżeli terminal będzie tego wymagał, poproś klienta o wprowadzenie kodu PIN na klawiaturze terminala lub na pinpadzie, oraz potwierdzenie zielonym przyciskiem
5. jeżeli karta jest akceptowana podpisem klienta, sprawdź zgodność podpisów oraz czterech ostatnich cyfr numeru na karcie z cyframi wydrukowanymi na rachunku
6. zaakceptuj transakcję na terminalu
7. aby wydrukować kopię potwierdzenia transakcji sprzedaży, wybierz **TAK**

Aby przyjąć zapłatę kartą zagraniczną w DCC:

1. wybierz opcję **SPRZEDAŻ** z **MENU** startowego wyświetlanego na ekranie terminala
2. przeciągnij kartę przez czytnik paska magnetycznego lub umieść ją w czytniku kart chipowych
3. wprowadź kwotę transakcji i potwierdź zielonym przyciskiem
4. jeżeli terminal będzie tego wymagał, poproś klienta o wprowadzenie kodu PIN na klawiaturze terminala lub pinpadzie oraz potwierdzenie zielonym przyciskiem
5. jeżeli terminal pokaże taką możliwość zaproponuj klientowi płatność w walucie karty i naciśnij zielony przycisk
6. przedstaw klientowi kurs transakcji DCC w celu umożliwienia mu potwierdzenia (zielony przycisk) lub odstąpienia (czerwony przycisk) od wyboru transakcji w walucie karty
7. jeżeli karta jest akceptowana podpisem klienta, sprawdź zgodność podpisów oraz czterech ostatnich cyfr numeru na karcie z cyframi wydrukowanymi na rachunku
8. zaakceptuj transakcję na terminalu
9. aby wydrukować kopię potwierdzenia transakcji sprzedaży, wybierz **TAK**

**Aby przyjąć zapłatę kartą płatniczą i wypłacić gotówkę
(CASH BACK):**

1. wybierz opcję **SPRZEDAŻ** z **MENU** startowego wyświetlanego na terminalu
2. wprowadź kwotę transakcji i potwierdź zielonym przyciskiem
3. przeciągnij kartę przez czytnik paska magnetycznego lub umieść ją w czytniku kart chipowych
4. jeżeli terminal pokaże taką możliwość, zaproponuj klientowi wypłatę gotówki
5. wybierz **TAK**, jeżeli klient chce wypłacić gotówkę
6. wprowadź kwotę wypłaty gotówki i potwierdź zielonym przyciskiem
7. aby zaakceptować kwotę transakcji, wybierz **AKCEPTUJ**
8. jeżeli terminal będzie tego wymagał, poproś klienta o wprowadzenie kodu PIN na klawiaturze terminala lub pinpadzie, oraz potwierdzenie zielonym przyciskiem
9. jeżeli karta jest akceptowana podpisem klienta, sprawdź zgodność podpisów oraz czterech ostatnich cyfr numeru na karcie z cyframi wydrukowanymi na rachunku
10. zaakceptuj transakcję na terminalu
11. aby wydrukować kopię potwierdzenia transakcji sprzedaży, wybierz **TAK**

Aby przyjąć płatność mobilną (np. IKO):

1. wybierz opcję **SPRZEDAŻ** z **MENU** startowego wyświetlanego na terminalu
2. wprowadź kwotę transakcji
3. wybierz opcję **PŁATNOŚĆ MOBILNĄ / IKO**
4. poproś klienta o wprowadzenie **KODU MOBILNEGO/IKO** wygenerowanego w aplikacji zainstalowanej na jego telefonie komórkowym, ewentualnie dodatkowego hasła
5. aby wydrukować kopię potwierdzenia transakcji sprzedaży, wybierz **TAK**

OFEROWANE USŁUGI POPRZEZ TERMINAL POS

eService zapewnia kompleksową autoryzację wszystkich kart płatniczych ze znakami Visa, MasterCard, Maestro, Diners Club i American Express.



SPRZEDAŻ

eService umożliwia przyjmowanie zapłaty za dokonywane transakcje z wykorzystaniem paska magnetycznego, mikroprocesora, technologii zbliżeniowej i telefonu z aplikacją IKO. Dane większości kart możesz wprowadzić również ręcznie.

DCC - TRANSAKcje W WALUCIE KARTY

To usługa dająca możliwość Klientom zagranicznym płatności w walucie ich karty. Klient zyska pewność ile dokładnie zapłaci za transakcję wykonaną w Polsce.

Tylko z eService możesz realizować transakcje w ponad 20 walutach (m.in. euro, dolar i waluty Europy Środkowo-Wschodniej). Wszystkie transakcje są objęte Programem Gwarancji Najlepszego Kursu.

CONTACTLESS - TRANSAKcje ZBLIŻENIOWE

Aby przeprowadzić transakcję, wystarczy zbliżyć kartę do czytnika zbliżeniowego. Transakcja do określonej kwoty nie wymaga podpisu ani PIN-u. Przy płatnościach powyżej 50 złotych lub gdy został przekroczony limit płatności zbliżeniowych, ustalony dla danej karty przez bank, posiadacz karty jest proszony o potwierdzenie transakcji dodatkowo kodem PIN lub podpisem.

PŁATNOŚCI MOBILNE / IKO

Jest to innowacyjna aplikacja mobilna, pozwalająca konsumentom na dokonywanie płatności przy użyciu telefonu komórkowego, bez konieczności posiadania karty i gotówki. Płatność jest autoryzowana kodem mobilnym / IKO (specjalnym jednorazowym kodem generowanym w aplikacji mobilnej zainstalowanej w telefonie klienta). Podczas płatności Twój klient wprowadza kod na terminalu POS lub pinpadzie, a następnie akceptuje transakcję w swoim telefonie.

CASH BACK - WYPŁATA GOTÓWKI

Usługa umożliwiająca wypłatę gotówki z kasy sklepu przy okazji płatności za towary i usługi. Jest alternatywą dla bankomatu.

PREPAID - DOŁADOWANIA TELEFONÓW

eService oferuje doładowania telefonów komórkowych wszystkich najważniejszych operatorów we wszystkich nominałach. Sprzedaż doładowania i płatność odbywają się na terminalu płatniczym, a klient otrzymuje jeden wydruk.

USŁUGI DODATKOWE

PREAUTORYZACJA

Usługa przeznaczona w szczególności dla hoteli i wypożyczalni samochodów. Zabezpiecza środki na koncie gościa (klienta) na jego przyszłe wydatki.

Wybierz funkcję **PREAUTORYZACJA** i postępuj zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na terminalu.

ZWROT

Dotyczy sytuacji, gdy klient oddaje towar, który wcześniej kupił przy użyciu karty płatniczej.

Wybierz funkcję **ZWROT** i postępuj zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na terminalu.

UNIEWAŻNIENIE

Służy do wycofania uprzednio wykonanej transakcji przed zamknięciem dnia.

SPRZEDAŻ Z NAPIWKIEM

Usługa przeznaczona dla restauracji i punktów gastronomicznych.

Wybierz funkcję **SPRZEDAŻ Z NAPIWKIEM** i postępuj zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na terminalu.

Komunikaty, które mogą się pojawić na wyświetlaczu terminala:

- **Zgoda** - akceptacja transakcji,
- **Niepoprawny PIN!** - nie można realizować transakcji, ponieważ klient wprowadził błędny kod PIN
- **Odmowa** - transakcja odrzucona, bank (wydawca karty) nie wydał zgody na realizację transakcji
- **Błąd odczytu kart proc.** - prawdopodobnie mikroprocesor na karcie lub czytnik w terminalu jest uszkodzony
- **Operacja niedozwolona** - terminal nie obsługuje tej karty
- **Karta nieważna** - upłynął termin ważności karty
- **Zatrzymaj kartę** - należy jedynie naciąć kartę, tak by nie uszkodzić paska magnetycznego, mikroprocesora, hologramu i numeru karty, a następnie wypełnić formularz znajdujący się na stronie www.eservice.pl i wraz z kartą odesłać do eService
- **Zadzwoń do eService** - należy skontaktować się z Centrum Obsługi Akceptanta, by uzyskać autoryzację głosową

ISTOTNE CECHY KART PŁATNICZYCH

Karty płatnicze najczęściej są wykonane z plastiku i mają kształt prostokąta o wymiarach 54 na 86 mm. Coraz częściej spotyka się też inne instrumenty płatnicze, które nie muszą być w postaci karty - breloczki, zegarki czy telefony wykorzystujące technologię zbliżeniową.

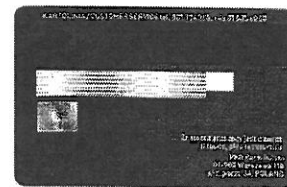
Na kartach płatniczych znajduje się podpis posiadacza karty, a czasem nawet jego zdjęcie. Niepodpisana przez posiadacza karta jest nieważna.



Przykładowa karta chipowa z mikroprocesorem

1. Logo wydawcy karty (bank)
2. Mikroprocesor (chip)
3. Numer karty
4. Powtórzone cztery pierwsze cyfry numeru karty
5. Data ważności karty
6. Dane posiadacza karty
7. Element UV (opcjonalnie)
8. Logo organizacji płatniczej
9. Pasek magnetyczny
10. Pasek podpisu posiadacza karty
11. Dodatkowy kod potwierdzający transakcje dokonywane bez fizycznej obecności karty, np. w internecie (CVV2 lub CVC2)
12. Hologram (może znajdować się na awersie karty)

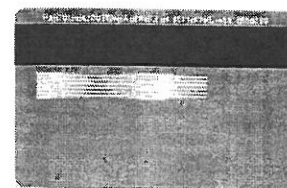
PRZYKŁADOWE WZORY KART PŁATNICZYCH



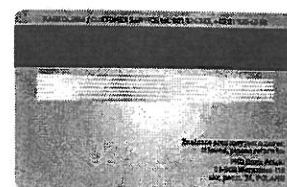
Visa



MasterCard



Maestro



Diners Club

Przestrzegaj kilku prostych zasad, sprawdzając czy*:

- karta nie jest uszkodzona (przecięta, złamana)
- karta nie nosi śladów podrobienia lub przerobienia (nieprawidłowy hologram, nieregularny rozmiar, odklejony lub wytarty pasek magnetyczny, odbarwione lub rozwarstwione krawędzie)
- czterocyfrowy numer wydrukowany na awersie karty jest identyczny z czterema pierwszymi cyframi właściwego numeru karty
- nazwisko klienta wyświetlane na terminalu jest zgodne z nazwiskiem na karcie płatniczej (na niektórych rodzajach kart nazwisko klienta może nie występować)
- podpis na wydruku z terminala jest zgodny z podpisem na karcie (jeżeli transakcja jest potwierdzana podpisem)

* Nie dotyczy transakcji w technologii zbliżeniowej

**ZANIM ZADZWONISZ DO CENTRUM
OBSŁUGI AKCEPTANTA**

**1. Jeżeli terminal nie może połączyć się
z Centrum Rozliczeniowym**

- odłącz terminal od zasilania
- po 30 s ponownie podłącz terminal do zasilania
Jeżeli terminal łączy się z siecią komórkową przez koncentrator, niezbędny jest restart koncentratora GSM, w tym celu:
 - odłącz kabel zasilający od koncentratora
 - po 30 s ponownie podłącz kabel zasilający

**2. Jeżeli automatyczne zamknięcie dnia nie wykonało się
poprawnie, wykonaj zamknięcie dnia**

- z **MENU** startowego wybierz **ZAMKNIĘCIE DNIA**
- potwierdź transakcję klawiszem **TAK**

3. Jeżeli chcesz otrzymać kopię ostatniego wydruku

- z **MENU** startowego wybierz **KOPIA**
- odbierz z terminala wydrukowaną kopię ostatniego wydruku

4. Jeżeli chcesz przeprowadzić transakcję zwrotu na kartę

- z **MENU** startowego klawiszem wybierz **MENU**
- wybierz **PŁATNOŚĆ**
- następnie wybierz **ZWROT**
- wprowadź kartę do terminala i wpisz kwotę zwrotu transakcji
- potwierdź transakcję zielonym klawiszem
- odbierz z terminala wydrukowane potwierdzenie transakcji zwrotu

Transakcji zwrotu dokonuje się, gdy klient chce zwrócić towar kupiony przy użyciu karty. Możesz ją przeprowadzić, wyłącznie używając karty, która była wykorzystywana w momencie zakupu. Klient powinien okazać wydruk z terminala dotyczący zakupu towaru.

5. Jeżeli chcesz wykonać unieważnienie transakcji

- przygotuj wydruk potwierdzający transakcję, którą chcesz unieważnić
- z **MENU** startowego wybierz **UNIEWAŻNIENIE**
- korzystając z wydruku transakcji, wpisz nr rachunku, który chcesz unieważnić, i potwierdź zielonym klawiszem
- wpisz pełną kwotę transakcji, którą chcesz unieważnić
- wydrukuj potwierdzenie unieważnienia transakcji

6. Jeżeli chcesz wykonać unieważnienie transakcji DCC

- przygotuj wydruk potwierdzający transakcję, którą chcesz unieważnić
- z **MENU** startowego wybierz **PŁATNOŚĆ i REZYGNACJA Z DCC**
- korzystając z wydruku transakcji wpisz na rachunku, który chcesz unieważnić i potwierdź zielonym klawiszem
- wydrukuj potwierdzenie unieważniająca transakcje

7. Jeżeli terminal nie drukuje potwierdzeń transakcji

Wymień papier w drukarce:

- otwórz pokrywę drukarki
- wyjmij starą rolkę
- umieść nową rolkę papieru tak, aby 3-4 cm papieru wystawały z drukarki po zamknięciu pokrywy

PAMIĘTAJ!

Zawsze używaj właściwego rodzaju papieru termoczułego

- dla modelu Vx 510 i Vx 520 rolki o szer. 57 mm i dł. 25 m,
- dla modelu Vx 670 i IWL 220 rolki o szer. 57 mm i dł. 15 m.
- dla modeli ICT 220 i ICT 250 rolki o szer. 57 mm i dł. 25 m

WYBIERZ ESERVICE, BO WARTO PRACOWAĆ Z NAJLEPSZYMI !

Dlaczego warto akceptować karty płatnicze z eService?

- nieustannie rośnie popularność i liczba kart płatniczych na rynku
- klienci korzystający z karty płatniczej wydają więcej niż klienci płacący gotówką
- warunki handlowe są zawsze indywidualnie ustalane z uwzględnieniem potrzeb i możliwości klienta
- terminale w ofercie eService są wygodne i proste w obsłudze
- zyskujesz wiarygodnego partnera biznesowego i gwarancję finansową PKO Banku Polskiego
- korzystasz z najwyższych bankowych standardów bezpieczeństwa na świecie
- otrzymujesz gwarancję natychmiastowych rozliczeń i dostępności środków na rachunku
- zyskujesz pełne wsparcie serwisowe

eService

CENTRUM OBSŁUGI AKCEPTANTA

t: +48 22 533 22 22

f: +48 22 533 22 01

opłata zgodna z taryfa operatora

INFORMACJA:

coa@eservice.com.pl

www.eservice.pl

IP/AP/OCHKB/2.000/14-04-30