Инструкция кассира POS-терминала «VeriFone» (Vx510, Vx670, Vx675, Vx680, Vx520)

Включение и отключение POS-терминала

Модели без аккумулятора:

- включаются подключением блока питания POS-терминала к розетке электросети;
- отключаются отсоединением блока питания POS-терминала от розетки электросети.

Модели с аккумулятором:

- включаются нажатием и удержанием в течении 3х секунд кнопки Ввод 🗾 (зеленая);
- отключаются нажатием и удержанием в течении 5 секунд кнопки Отмена 🔀 (красная).

Примечание: при полном разряжении аккумулятора POS-терминал не включается. Необходимо зарядить аккумулятор POS-терминала, подключив POS-терминал в блоку питания, а блок питания к розетке электросети.

После включения POS-терминала экран будет выглядеть следующим образом:

UNIPOS 1.0			
ΟΠЛΑΤΑ Π	ОКУПКИ		
01.06.2015	11:21:50		

Меню РОЅ-терминала

- 1 список доступных операции;
- 2-основное меню POS-терминала;
- 3 отчеты;
- 4 копия чека по последней операции.

Оплата товара.

- 1. Нажмите кноку Ввод 4;
- 2. Введите сумму и нажмите Ввод. Тиыны вводятся нажатием кнопки *;
- 3. На экране появляется сообщение с суммой транзакции и приглашение ввести карту



и загорается светодиод бесконтактного считывателя карт;

- 4. Убедитесь, что сумма введена корректно;
- 5. Если карта бесконтактная: то клиент подносит карту в область бесконтактного считывателя карт где горит светодиод. Если к POS-терминалу подключен бесконтактный ПИН ПАД то к ПИН ПАДу в область бесконтактного считывателя карт где горит светодиод;
- 6. Если карта контактная (с магнитной полосой или/и с чипом) по прокатайте или вставьте в чип ридер;



Далее терминал запросит ввести ПИН КОД (ПИН КОД вводит клиент самостоятельно)



После чего терминал осуществляет дозвон до центра процессинга, в это время на экране отображается статус подключения.

В случае наличия на счету клиента необходимой суммы и незаблокированной карты, терминал распечатает два чека: один для кассира Предприятия, один для держателя карты На экземпляре кассира клиент должен поставить свою подпись. Если ПИН-код введен то ставить подпись необязательно.

После распечатывания и подписывания чеков операция считается завершенной, один чек отдается клиенту, второй кассир оставляет у себя.

Возврат суммы.

Возврат суммы осуществляется случаях, когда клиент отказался от покупки или когда необходимо вернуть часть суммы(снята не та сумма либо клиент отказался от части покупки).

- 1. Нажмите кнопку 1 и выберите Возврат. Нажмите Ввод;
- 2. Введите сумму возврата(сумма может быть равна сумме оплаты или меньше);
- 3. Поднесите/вставьте/прокатайте карту;
- 4. Введите номер ссылки(RRN). Номер ссылки смотрите на чеке операции по которому производится возврат



Терминал осуществит дозвон до процессингового центра и в случае правильного ввода данных о возврате вернет сумму на счет клиента. Результатом выполнения операции будут распечатаны два чека, подтверждающие возврат суммы на счет клиента. Важно: По одной операции Оплата можно производить один Возврат.

Отмена операции.

Отмена операции осуществляется случаях, когда кассир допустил ошибку в операции (снята не та сумма либо клиент отказался от покупки) и Сверка Итогов не производилась.

Отличия от операции Возврат:

- 1) Отмена производится на всю сумму чека;
- 2) Отмену операции можно производить только в текущем цикле POS-терминала.
- 1. Нажмите кнопку 1 и выберите Отмена. Нажмите Ввод;
- 2. Введите номер чека. Номер чека смотрите на чеке операции по которому производится UNIPOS 1.0

		UNIPOS I.	U							
		введит		IEKA						
	отмена				;					
	OTME	HA	1							
	ВЫГ ОПЕ	ЮЛНИТЬ О РАЦИИ НА 500.00 KZ	ТМЕНУ СУММУ Т							
	🗙н	ET	ДА 🕘							
3.				Если с	умма вер	на нажм	ите клави	шу 🖌	, если не	верна то
	нажмит	е клавишу	И повт	орите о	перацию	с коррен	ктным но	мером ч	ека;	

4. Поднесите/вставьте/прокатайте карту;

Терминал осуществит дозвон до процессингового центра и в случае правильного ввода данных об отмене вернет сумму на счет клиента. Результатом выполнения операции будут распечатаны два чека, подтверждающие возврат суммы на счет клиента.

Отказ по операциям

При отказе или при неуспешной операции печатается чек по следующей форме:

Выполнение административных операций

Отчеты

Для того чтоб вывести отчёт по операциям нажмите клавишу 2, появится меню

UNIPOS 1.0 1 ВЫБОР ОПЕРАЦИИ 2 КОПИЯ ЧЕКА 3 ОТЧЕТЫ 4 СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ 5 ПАРАМЕТРЫ

Выбираем «ОТЧЁТЫ» с помощью клавиш Далее «ОТЧЁТЫ» и выбираем с помощью клавиш (ПОЛНЫЙ»

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ	X 🔺
КРАТКИЙ	
полный	

и нажмите клавишу .

1. <u>Краткий отчет</u> - содержит краткую информацию о проведенных операциях на терминале (наименование операции и сумма).

При этом на чеке будет распечатан отчет по проведенным операциям на терминале.

2. <u>Полный отчет</u> — печатает полный отчет о выполненных операциях;

Печать копии чека.

Иногда возникают ситуации, при которых требуется распечатка чека по проведенной ранее операции на терминале. Для таких случаев предусмотрена административная операция «ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА».

Для проведения операции «ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА» выполните следующие действия: Нажмите кнопку 4 – распечатается чек по последней операции.

или

1. Войдите в меню административных операций нажатием клавиши 2

Пользуясь кнопками 🖽 — 🖽 выберите пункт меню «КОПИЯ ЧЕКА» и нажмите клавишу 🛃. На дисплее терминала появится запрос на ввод номера чека:



Введите номер чека с помощью клавиш цифровой клавиатуры введенные значения можно с помощью клавиши —. Для подтверждения ввода номера нажмите клавишу

При этом на принтер терминала будет выведена копия запрошенного чека.

Сверка итогов.

<u>Сверка итогов</u> —необходима для сверки итоговой информации с Банком о проведенных операциях. Данная операция после успешного завершения очищает журнал операций. Данную операцию следует проводить ежедневно при закрытии дня!!!

Для того чтобы выполнить операцию «СВЕРКА ИТОГОВ» нажмите клавишу 2, появится меню



Выбирать «СЛУЖЕБ. ОПЕРАЦИИ» с	с помощью клавищ ГП — Г А	и нажмите клавищу

Далее с помощью клавиш 🖪 — 🖪 выбирать «СВЕРКА ИТОГОВ»

СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ	X 🔺
СВЕРКА ИТОГОВ	
ПРОВЕРКА СВЯЗИ	
ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ	
РАЗБЛ. ПРИЛОЖЕНИЯ	
ЗАГР. СТОП ЛИСТА	
ПЕЧАТЬ ЕМУ ДАННЫХ	

и нажмите клавишу

Терминал осуществит дозвон до процессингового центра и распечатает короткий чек с надписью «ВЫПОЛНЕННО УСПЕШНО» (При появлении другой надписи, повторить операцию).

3. Особенности проведения операций с использованием терминала.

3.1. Если использование терминала невозможно по техническим причинам, кассир обязан позвонить в Центр авторизации.

3.2. При работе с терминалом возможны следующие внештатные ситуации:

3.2.1. При проведении операции произошла ошибка связи и на терминале появилось сообщение -ЗАНЯТО, НЕТ ТОНА, НЕТ НЕСУЩЕЙ, и т.д. Это значит, что запрос по данной операции не был передан в процессинговый центр. Необходимо провести операцию еще раз.

3.2.2. При проведении операции не распечатался чек терминала (например, в случаях отключения электропитания, ошибки связи и т.д.).

При этом возможны две ситуации:

- операция не зафиксировалась в процессинговом центре;

- операция успешно зафиксировалась в процессинговом центре, но не отразилась на терминале.

В данных случаях необходимо связаться с контактным лицом с Банка, назвать номер терминала, номер карточки, сумму операции и время проведения операции.

- Если операция зафиксировалась в процессинговом центре, оператор сообщит референс-номер операции. В таком случае необходимо будет провести на терминале операцию Возврат с использованием полученного референс-номера, после чего опять совершить операцию покупки;

- Если операция <u>не</u> зафиксировалась в процессинговом центре, оператор сообщит об этом. В таком случае необходимо просто повторить операцию покупки.

<u>ПОМНИТЕ, что:</u>

1) Первичным документом по контролю и учету операций является чек, содержащий наименование операции, сумму, положительный код результата операции (например 00), код авторизации и роспись клиента.

2) Все чеки с одинаковыми реквизитами (номер карточки, тип операции, валюта, сумма, код авторизации и референс-номер) являются документами по одной и той же операции.

3) Чеки, имеющие надпись «КОПИЯ ОПЕРАЦИИ», имеют силу обычного чека по операции, если по данной операции нет оригинального чека или другого чека с надписью «копия операции».

4) Сверка Итогов, выдаваемый терминалом по закрытию смены, является справочным документом и используется кассиром для сверки штатно прошедших операций.

4.3. Каждое предприятие обязано иметь наклейки, которые служат указанием того, что в данном предприятии торговли и сервиса принимаются карточки указанных платежных систем. Наклейки размещаются на видных местах (входных дверях, окнах, стойках и т.п.).

В ситуациях, не предусмотренных настоящей Инструкцией, следует незамедлительно обращаться в Центр авторизации.

<u>ВНИМАНИЕ! В случае неисполнения или ненадлежащего выполнения положений</u> данной Инструкции сотрудник, проводящий операции по карточкам, несет полную материальную ответственность в отношении сумм возможного ущерба, нанесенного им <u>банку, в полном объеме.</u>

код	Действие
00 Принят\завершен успешно	Одобрено
01 Относится к Эмитенту	Отказано
(причина непосредственно	
связана с Эмитентом карты)	
02 Относится к особому	Отказано
состоянию Эмитента карты	
03 Недействительная торговая	Отказано
точка	
04 Заблокирована (pick up 04)	Отказано. Карточку изъять. Изъять карточку с
	составлением акта об изъятии карточки.
05 Не обслуживается	Отказано
06 Ошибка	Отказано
07 Заблокирована по спец.	Отказано. Карточку изъять.
случаю	Изъять карточку с составлением Акта об изъятии карточки.
	Позвоните в Центр авторизации. Сообщите «Категория 1».
08 Обслуживается с	Операция разрешена при наличии документа
идентификацией (сначала	удостоверяющий личность: сопоставьте ФИО и подпись
необходимо идентифицировать	на карте и на документе.
клиента)	
09 Запрос обрабатывается	Отказано. Повторите операцию. В случае повтора данного
	кода обратитесь в Центр авторизации
11 Одобрена системой (VIP)	Операция разрешена.
12 Неверная транзакция	Отказано. Повторите операцию. В случае повтора данного
	кода обратитесь в Центр авторизации
13 Неверная сумма	Отказано. Сумма операции некорректна. Уточните сумму
	операции. Повторите операцию

Коды ответов Процессингового центра.

14 Неверный номер карточки	Отказано. Не найден номер карточки в базе данных банка-
(нет данного номера)	эмитента. Предложите клиенту обратиться в банк-эмитент
15 Нет такого Эмитента	Отказано. Не найден эмитент данной карточки. Повторите
	операцию. В случае повторной ошибки предложите
	клиенту обратиться в банк-эмитент
16 Одобрена, обновлена Дорожка	Одобрено
3 (Зяя дорожка на магнитной	
полосе карточки: запоминающее	
устройство с оперативной	
записью и считыванием с	
плотностью записи равной 8,3	
бит/мм)	
17 Отмена потребителем (сам	Отказано. Посоветуйте клиенту обратиться в банк-
отменил)	эмитент
18 Спор (диспут) потребителя	Отказано. Позвоните в центр авторизации. Возможно
	потребуется проверить удостоверение клиента. При отказе
	центра авторизации в оослуживании, посоветуите клиенту
	ооратиться в оанк-эмитент
19 Проведите транзакцию снова	повторите операцию.
20 певерный ответ (на неверный	Отказано
	Отказана
21 по предпринято никаких лейстрий	Отказано
	Отказано Неприемлем је излеруки по транзакниц
25 Пепозволительная сумма	Возможно, спинком мален кая сумма иля нациого типа
Трапзакции	операции
30 Ошибка формата	Отказано Ошибка формата Обратитесь в банк за
	технической помощью
31 Банк-эмитент недоступен в	Отказано. Банк-эмитент недоступен в данный момент, но
данный момент.	операции по данной карте могут пройти в другие дни
32 Завершено частично	Отказано. Операция не завершилась полностью и не
1	может считаться выполненной. Рекомендуется повторить
	запрос.
33 Истек срок действия карточки	Отказано. Карточку изъять. Изъять карточку с
	составлением акта об изъятии карточки.
34 Возможно мошенничество	Отказано.
35 Принимающий карту должен	Отказано. Позвоните в центр авторизации банка.
связаться с Эквайрером	
36 Ограниченная карточка	Карточку изъять. Карточка ограничена в использовании.
	Изъять карточку с составлением акта об изъятии карточки.
37 Запрос торговой точки по	Карточку изъять. Изъять карточку с составлением акта об
защите Эквайрера	изъятии. Позвоните в Центр авторизации.
38 Превышено число	Отказано.
допустимых попыток набирания	
ПИНкода	
39 Нет кредитного счета	Отказано.
(лимита)	0
40 запрашиваемая функция не	Отказано. запрашиваемая сумма превышает лимит
поддерживается	разрешенныи для клиента. Предложите клиенту провести
	операцию на меньшую сумму

41 Карточка потеряна	Отказано. Карточку изъять. Утерянная карточка. Изъять
1 1	карточку с составлением акта об изъятии. Позвоните в
	Пентр авторизации.
42 Нет универсального счета	Отказано.
43 Карточка укралена	Отказано. Карточку изъять. Утерянная карточка. Изъять
	карточку с составлением акта об изъятии. Позвоните в
	Центр авторизации. Сообщите «Категория 1»
51 Нелостаточно срелств	Отказано. Нет лостаточных срелств на счете клиента.
	Предложите клиенту провести операцию на меньшую
	CVMMV.
54 Истек срок действия карточки	Отказано. Карточку изъять. Карточка просрочена.
1 / 1	Изъять карточку с составлением акта об изъятии.
55 Неверный ПИН	ПИН код введен неправильно.
56 Нет записей на карточке	Отказано.
57 Транзакция не разрешена	Отказано. Данный тип операции запрещен по данной
держателю (по различным	карточке. Сообщите об этом клиенту. Предложите
причинам)	созвониться с банком-эмитентом
58 Транзакция запрещена для	Отказано. Данный тип операции запрещен для терминала.
терминала	Обратитесь в Техническую поддержку Банка.
59 Возможно мошенничество	Отказано.
60 Торговой точке необходимо	Отказано. Позвоните в Центр авторизации
связаться с Эквайрером	
61 Превышен лимит снятия	Отказано. Сумма операции превышает установленный
-	предел для данной карточки. Предложите клиенту
	провести операцию на меньшую сумму.
62 Ограниченная карточка	Отказано. Карточку изъять. Карточка ограничена в
	использовании. Изъять карточку с составлением акта об
	изъятии карточки.
63 Нарушение безопасности	Отказано. Нарушена безопасность. Позвоните в Центр
	авторизации
64 Подлинная сумма неверна	Отказано.
65 Превышает лимит частоты	Отказано. Для данной карточки превышено число
снятия (10 – ATM, 100 – ПОСы,	операций данного типа на период времени (сутки, неделя
торг. точки)	или месяц). Предложите клиенту созвониться с банком-
	эмитентом
66 Торг. точка требует	Карточку изъять. Изъять карточку с составлением акта об
безопасность Эквайрера	изъятии. Позвоните в Центр авторизации.
68 Ответ получен слишком	Отказано. Ответ эмитента на запрос получен позже
поздно	установленного времени. Повторите операцию
75 Превышено число	Отказано.
допустимых попыток набирания	
ПИН кода	
76 Неправильно набран ПИН	Отказано.
код, превышено число	
допустимых попыток набирания	
ПИН кода	
78 Несуществующая ссылка	Отказано. При выполнении Возврата введен неверный
	референс-номер. Уточните референс-номер и повторите
	операцию
80 Ошибка сети	Отказано. Ошибка сети связывающей точку платежа и
	процессинговый центр. Повторите операцию

от педостаток иностранной сети	Отказано. Ошиока сети связывающей процессинговый
	центр и международные системы. Повторите операцию
82 Приостановка деятельности в	Отказано. Эмитент карточки не ответил на запрос в
IEM	положенный срок. Повторите операцию.
83 Неудавшаяся транзакция	Отказано.
88 Криптографическая ошибка	Отказано. Обратитесь в Техническую поддержку Банка.
89 Ошибка идентификации	Отказано.
91 Эмитент или коммутатор	Отказано
неисправны	
Связи нет	
92 Неспособен к маршрутизации	Отказано
(серия передач данных в ПС,	
осуществляемых при	
прохождении транзакций от	
Эквайрера к Эмитенту)	
96 Неисправность Внешней	Отказано. Обратитесь в Техническую поддержку Банка.
Системы	
111 БИН карточки не найлен в	Отказано. Обратитесь в Техническую поллержку Банка.
таблице БИНов	
112 Ланный тип карточки не	Отказано.
обслуживается	
113 Неверная операция лля	Отказано
ланной карточки	
119 БИН карточки не	Отказано Обратитесь в Техническию поллержку Банка
обслуживается	Отказано. Соратитесь в техни тескую поддержку Банка.
тэт контракт устроиства не	Отказано. Обратитесь в техническую поддержку банка.
102 Vertra varba ua var var p EII	
	Отказано. Обратитесь в техническую поддержку ванка.
Z1 Отклонено по оффлаин	
23 Не удалось установить	Отказано. Повторите операцию. Если с третьего раза
соединение	также выходит код ответа Z3 то обратитесь в Техническую
	поддержку Банка.