

FUNZIONI DI SERVIZIO

STORNO DELL'ULTIMA OPERAZIONE	
E' una funzione del MENU' GESTORE, accessibile mediante password (se abilitata). Lo storno è possibile solo per l'importo totale dell'ultima operazione effettuata in ordine di tempo.	
MESSAGGI SU DISPLAY	
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE
Premere il tasto "F1" e accedere al Menù Gestore. Selezionare la voce "STORNO TRANSAZIONE". Alla visualizzazione dell'importo della transazione, controllare i dati e premere il tasto VERDE per procedere con l'operazione di storno.	
2	INSERIRE CARTA o STRISCIARE CARTA
A seconda del tipo di carta, il terminale può richiedere di strisciarla, di inserirla nel lettore o di digitare il PAN (nel caso di Acquisto con inserimento manuale del PAN della carta).	
3	TRANSAZIONE ESEGUITA
Il POS si collega all'host bancario per gestire lo STORNO. Se l'esito è positivo, stampa due scontrini con la dicitura: TRANSAZIONE ESEGUITA.	

CHIUSURA CONTABILE CON AZZERAMENTO DEI TOTALI	
E' una funzione del MENU' CASSIERE. Permette di effettuare la chiusura contabile con il Gestore Terminali. Questa operazione richiede una connessione on-line e azzerata i TOTALI HOST e i TOTALI LOCALI.	
MESSAGGI SU DISPLAY	
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE
Premere il tasto "F1" e poi VERDE . Selezionare la voce " CHIUSURA CONTABILE ".	
2	CHIUSURA CONTABILE
Selezionando la voce, il terminale stampa lo scontrino con il consuntivo di tutte le transazioni, circuito per circuito e l'esito dell'operazione.	
Nel caso in cui sullo scontrino compaia la dicitura TOTALI DISALLINEATI chiamare il Servizio Assistenza.	

TOTALI	
Il POS gestisce diverse totalizzazioni: locali, host e giornalieri	
TOTALI LOCALI sono i totali, memorizzati localmente dal terminale a partire dall'ultima operazione di chiusura contabile. L'operazione viene eseguita off-line e non prevede la connessione all'host bancario.	
MESSAGGI SU DISPLAY	
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE
Premere il tasto "F1" e poi VERDE . Scorrere le voci del Menù fino a trovare " TOTALI LOCALI ".	
2	TOT. TRANSAZIONI Euro xx,xx STAMPA SCONTRINO?
Premere il tasto VERDE per la stampa dei dettagli, oppure premere il tasto ROSSO per annullare.	
TOTALI HOST sono i totali memorizzati dall'host bancario a partire dall'ultima operazione di chiusura contabile. Tale operazione richiede un collegamento on-line. Nel caso in cui sullo scontrino compaia la dicitura TOTALI DISALLINEATI chiamare il Servizio Assistenza.	
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE
Premere il tasto "F1" e poi VERDE . Scorrere le voci del Menù fino a trovare " TOTALI HOST ".	
2	TOTALI HOST
Selezionando la voce " TOTALI HOST ", il POS si collega con l'host bancario per la richiesta e poi stampa lo scontrino.	
TOTALI GIORNALIERI sono i totali riferiti all'incasso dalle ore 00:00 alle 23:59, salvo diversa impostazione. L'operazione non richiede la connessione all'host bancario. I Totali di giornata vengono stampati automaticamente dal terminale all'orario prestabilito, prima di essere azzerati. Per accedervi, premere il tasto "F1" e poi VERDE . Scorrere le voci del Menù fino a trovare " TOTALI GIORNALIERI ". Premere il tasto VERDE per la stampa, oppure premere il tasto ROSSO per annullare.	

SOSTITUZIONE DEL ROTOLINO DI CARTA	
1	Aprire il coperchio del terminale sollevando la levetta posta sul retro del terminale
2	Rimuovere il rotolino esaurito
3	Inserire il nuovo rotolino lasciando fuoriuscire dal coperchio alcuni centimetri di carta
4	Richiudere il coperchio fino a farlo agganciare. Premere il tasto di avanzamento carta per verificare che tutto sia a posto

RISOLUZIONE PROBLEMI

PRIMA DI CHIAMARE L'ASSISTENZA CLIENTI:
Gentile esercente, di seguito alcune indicazioni utili per risolvere rapidamente e in autonomia i problemi tecnici più frequenti. Se il problema permane, contatti l'Assistenza Clienti.

IL TERMINALE NON SI ACCENDE:

Tetra Desk: Verifichi che il terminale sia collegato ad una presa elettrica funzionante.

Tetra Move (BLUETOOTH): Verifichi che la base del terminale sia collegata ad una presa elettrica funzionante. In tal caso il led verde sulla parte frontale della base è acceso.

Tetra Move (GPRS/GSM): Collegli il terminale ad una presa elettrica funzionante. Lasci il terminale in carica per qualche minuto.

IL TERMINALE SI SPEGNE IMPROVVISAMENTE:

Tetra Desk: Verifichi che il terminale sia collegato ad una presa elettrica funzionante.

Tetra Move: Verifichi che il terminale sia sufficientemente carico. In caso contrario lo appoggi alla base (BLUETOOTH) o lo collegli all'alimentazione elettrica (GPRS/GSM) e lasci eseguire una ricarica completa.

IL TERMINALE NON RISPONDE AI COMANDI:

Spenga e riaccenda il terminale premendo contemporaneamente i tasti "**GIALLO**" e "**punto**" per qualche secondo.

PROBLEMI DI COLLOQUIO CON LA BASE (MODELLO **MOVE BLUETOOTH**):

Verifichi che la base del terminale sia collegata ad una presa elettrica funzionante. In tal caso il led verde sulla parte frontale della base è acceso. Stacchi il cavo di alimentazione elettrica e lo riposizioni; Appoggi il terminale sulla base; Attenda qualche istante.

MANCATO COLLEGAMENTO (**DESK E MOVE BLUETOOTH**):

Spenga il terminale; Stacchi e riposizioni il cavo di collegamento telefonico o IP sotto il terminale (Desk) o collegato alla base del terminale (Move Bluetooth); Riaccenda il terminale. Se il problema permane, contatti l'Assistenza Clienti da un cellulare o da una linea diversa da quella utilizzata dal terminale.

MANCATO COLLEGAMENTO (MODELLO **MOVE GPRS/GSM**):

Spenga e riaccenda il terminale; Attenda di vedere a display il nome del gestore telefonico.

STAMPE SBIADITE O IRREGOLARI:

Spenga il terminale; Apra il vano carta ed estraiga il rotolo; Verifichi che non ci siano ostruzioni e il rullo sul coperchio del vano carta sia agganciato da entrambi i lati. Se fosse necessario lo riagganci con una leggera pressione; Riposizioni il rotolo di carta avendo cura di far fuoriuscire alcuni centimetri; Riaccenda il terminale.

RACCOMANDAZIONI PER LA SICUREZZA

Il Gestore Terminali POS, per conto della sua Banca, ha predisposto specifiche procedure operative, dirette a rendere ancora più sicure le transazioni elettroniche effettuate presso il Suo negozio.

A tale scopo, riportiamo di seguito alcune norme comportamentali, elaborate anche alla luce delle indicazioni provenienti dagli appositi organi del sistema bancario italiano, che le raccomandiamo vivamente di adottare presso ogni suo Punto di vendita, informandone in modo adeguato anche il personale addetto.

Potrà così fornire un significativo contributo per rendere sempre più sicuro l'utilizzo delle carte di pagamento, nell'interesse suo e della sua clientela.

1. CUSTODIA E INTEGRITÀ DEL POS.

Successivamente all'installazione, lei dovrà diligentemente custodire il terminale POS, impedendo qualsiasi intervento sullo stesso non preventivamente autorizzato dal Gestore Terminali o dalla Sua Banca.

2. SICUREZZA E PRESIDIO DEL NEGOZIO.

Si assicuri che il terminale sia riposto in locale sicuro e non accessibile ad estranei non autorizzati.

3. RICHIESTA ED EVASIONE DI INTERVENTI DI ASSISTENZA IN LOCO.

Attenersi alle seguenti misure di sicurezza per agevolare l'individuazione di interventi non autorizzati.

a. TESSERE IDENTIFICATIVE PERSONALIZZATE.

Ogni tecnico possiede una tessera di riconoscimento personalizzata (con nome, cognome e fotografia), che dovrà esibirle e che sarà da lei visionata, per l'immediata verifica dell'identità del tecnico presente presso il suo esercizio.

b. VERBALE D'INTERVENTO.

Al termine dell'intervento di assistenza, il tecnico le presenterà uno specifico verbale, chiedendole di verificare se le attività descritte (con la relativa tempistica) corrispondono a quanto effettuato. Solo in caso affermativo, il verbale sarà da lei sottoscritto e conservato per ogni eventualità.

c. COMUNICAZIONE.

Comunichi sempre alla Banca o al Gestore Terminali eventuali problematiche o discrepanze da lei rilevabili relativamente a quanto sopra descritto. Segnali, inoltre, ogni furto o tentativo di furto presso il Punto di vendita, anche qualora il terminale POS non sia sottratto o non risultino tentativi di manomissione. Comunichi, infine, alla Banca o al Gestore Terminali, ogni caso di dubbi sull'integrità fisica o logica del terminale.

ICONE A DISPLAY (SECONDO LE VERSIONI)

Connessione in corso Alimentazione / Batteria

Rete Ethernet (verde = connesso; bianco = non connesso; giallo = presenza rete ma non connesso)

GPRS Presenza rete GPRS/GSM Livello segnale GPRS



Terminali INGENICO Tetra Desk e Tetra Move

Guida Rapida

Applicazione Microc circuito EMV per gestione carte di credito, Pagobancomat e contactless



Questo manuale si riferisce all'applicazione di pagamento conforme allo standard CB2 e adatto all'uso dei terminali Ingenico fissi e portatili, dotati di lettore contactless per la gestione delle carte MasterCard PayPass, Visa Paywave, AMEX ExpressPay e altre.

Per qualsiasi problema è a disposizione il Servizio Assistenza POS:

800.985.084

ATTIVAZIONE FUNZIONI

Tutte le funzioni del terminale si attivano dallo stato di riposo, identificato dalla presenza del LOGO (di Ingenico o del Gestore Terminali) sul display.

Nello specifico, le funzioni di pagamento si attivano:

- premendo il **tasto VERDE**;
- digitando l'importo;
- confermando con il **tasto VERDE**.

I terminali Ingenico Telium TETRA con funzioni contactless sono dotati di tasti abilitati ad eseguire funzioni di servizio:



Tasto F1 di attivazione comandi rapidi

Tasto per accedere al MENU' MANAGER.

Tasti di navigazione per la selezione delle voci del MENU' (F2 e F3).

Tasti alfanumerici.

Tasti
- **ROSSO** ANNULLA;
- **GIALLO** CORREGGE;
- **VERDE** CONFERMA.

Tasto di avanzamento carta.

Premendo il **tasto** " ssibile accedere al **MENU' MANAGER** per funzioni tecniche (protetto da password).

Le funzioni operative sono attivabili direttamente tramite il **tasto "F1"** che permette di accedere al **MENU' PRINCIPALE**, suddiviso in MENU' CASSIERE e MENU' GESTORE.

MENU' CASSIERE

- CHIUSURA CONTABILE
- TOTALI HOST
- TOTALI LOCALI
- TOTALI GIORNALIERI
- RISTAMPA SCONTRINO
- PAN MANUALE (*)
- ONLINE FORZATO

MENU' GESTORE

- DLL
- ACCREDITO AL TITOLARE (*)
- RITARDO RISTAMPA
- STAMPA DATI TML
- CONF. ETHERNET POS
- ORA TOT. GIORNALIERI
- STAMPA DATI TRANS.
- PRE-AUTORIZZAZIONE (*)
- STORNO TRANSAZIONE (**)

(*) Compare solo se ABILITATA dal Centro Gestore Terminali.

(**) Compare solo se l'ultima transazione è un pagamento concluso correttamente.

L'immagine della tastiera è al solo scopo illustrativo. Può variare in base al modello scelto.

ingenico
aWorldlinebrand

OPERAZIONI DI PAGAMENTO

ACQUISTO CON CARTA CONTACTLESS

MESSAGGI SUL DISPLAY		
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE	Terminale in stato di riposo: il LED verde risulta lampeggiante. Premere il tasto VERDE .
2	IMPORTO Euro	Inserire l'importo della transazione e premere il tasto VERDE per conferma. Avere cura nel digitare la cifra in Euro comprensiva di centesimi.
3	Euro	L'importo dell'operazione appare sul display del terminale insieme alla scritta ATTESA CARTA e al logo contactless che identifica il punto esatto dove avvicinare la carta per eseguire la transazione.
4	TRANSAZIONE ESEGUITA	Il Cliente verifica la correttezza dell'importo e accosta per un istante la carta contactless. Il POS emette un suono, si accendono i quattro LED verdi che attestano che la transazione è in corso e successivamente mostra l'esito sul display. Se il pagamento è andato a buon fine, i LED si spengono e a display appare il messaggio TRANSAZIONE ESEGUITA e viene stampato lo scontrino.
5	IMPORTO EURO:	Per alcune carte di pagamento il POS può richiedere la digitazione del PIN da parte del Cliente. Il POS, per sicurezza e per facilitare l'operazione, visualizza un * per ogni cifra inserita. Confermare con il tasto VERDE .

Per pagamenti di basso valore, eseguiti senza richiesta del PIN e della Firma, viene emessa una sola copia dello scontrino. E' possibile richiedere la copia cliente premendo il **tasto "F1"**, poi il **tasto VERDE**, selezionare la voce "RISTAMPA" e "FINANZIARIO".

RITARDO RISTAMPA

È una funzione del menù gestore che permette di impostare il tempo (in secondi) che intercorre tra la stampa della prima e della seconda copia dello scontrino.

MESSAGGI SU DISPLAY		
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE	Premere il tasto "F1" ; selezionare la voce "GESTORE" e poi "RITARDO RISTAMPA". Inserire i secondi di attesa tra le stampe degli scontrini. Confermare con il tasto VERDE .

ACQUISTO CON CARTA A CHIP

MESSAGGI SUL DISPLAY		
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE	Terminale in stato di riposo: il LED verde risulta lampeggiante. Premere il tasto VERDE .
2	EURO	Inserire l'importo della transazione e premere il tasto VERDE . Il Cliente verifica la correttezza dell'importo e inserisce la carta di pagamento a microchip nel lettore (lasciare la carta inserita). Se carta multiapplicazione, verranno visualizzate le applicazioni disponibili: scegliere il nome del circuito.
3	IMPORTO EURO:	Per alcune carte di pagamento il POS può richiedere la digitazione del PIN da parte del Cliente. Il POS visualizza un * per ogni cifra inserita. Confermare con il tasto VERDE .
4	TRANSAZIONE ESEGUITA	Il POS inoltra la richiesta di autorizzazione all'host bancario. La stampa dello scontrino con TRANSAZIONE ESEGUITA indica che l'acquisto ha avuto esito positivo. Consegnare sempre al cliente la copia dello scontrino dove è riportata la dicitura "Copia Per Il Cliente" (nel caso fosse disattivata la copia automatica dello scontrino, premere il tasto "F1" , poi il tasto VERDE , selezionare la voce "RISTAMPA" e "FINANZIARIO").

ACQUISTO CON INSERIMENTO MANUALE DEL PAN DELLA CARTA

MESSAGGI SUL DISPLAY		
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE	In caso di carta smagnetizzata, si possono inserire manualmente il numero di carta (PAN), la data di scadenza e l'importo. La funzione si attiva premendo il tasto "F1" , poi il tasto VERDE e selezionando la voce "PAN MANUALE". Digitare il Numero della Carta e premere il tasto VERDE ; Digitare la Data di Scadenza della Carta e premere il tasto VERDE ; Inserire l'importo; Confermare con il tasto VERDE . Il POS effettuerà la connessione all'Host bancario per richiedere l'autorizzazione e stamperà lo scontrino. Consegnare sempre al cliente la copia dello scontrino dove è riportata la dicitura "Copia Per Il Cliente" (nel caso fosse disattivata la copia automatica dello scontrino, premere il tasto "F1" , poi il tasto VERDE , selezionare la voce "RISTAMPA" e "FINANZIARIO").

ACQUISTO CON CARTA CONTACTLESS SU LETTORE ESTERNO O PINPAD (SOLO PER TERMINALI DESK)

MESSAGGI SUL DISPLAY LETTORE CONTACTLESS		
1	Nome Banca Contactless	Lettole in stato di riposo: il LED verde risulta lampeggiante.
2	EURO	L'importo dell'operazione appare sul display del lettore insieme alla scritta AVVICINARE CARTA .
3	CARTA LETTA AUTORIZZAZIONE IN CORSO	Il Cliente verifica la correttezza dell'importo e accosta al lettore la carta contactless fino al messaggio CARTA LETTA AUTORIZZAZIONE IN CORSO . Il lettore conferma l'operazione con un suono e l'accensione di tutti e quattro i LED verdi. Se il pagamento è andato a buon fine, i LED si spengono e a display appare il messaggio TRANSAZIONE ESEGUITA .
4	IMPORTO EURO:	Per alcune carte di pagamento il POS può richiedere la digitazione del PIN da parte del Cliente. Il POS, per sicurezza e per facilitare l'operazione, visualizza un * per ogni cifra inserita. Confermare con il tasto VERDE .

RISTAMPA SCONTRINO

E' una funzione del MENU' CASSIERE. Il POS gestisce la ristampa solo dell'ultimo scontrino effettuato.

MESSAGGI SUL DISPLAY		
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE	Premere il tasto "F1" , poi il tasto VERDE e quindi selezionare la voce "RISTAMPA".
2	RISTAMPA SCONTRINO	Premere il tasto "0" per stampare l'ultimo scontrino finanziario o il tasto "1" per l'ultimo scontrino di servizio. Il nuovo scontrino sarà caratterizzato dalla scritta: RISTAMPA SCONTRINO

STAMPA DATI TERMINALE

È una funzione del MENU' GESTORE che permette di stampare i dati locali di configurazione del terminale.

MESSAGGI SU DISPLAY		
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE	Premere il tasto "F1" , selezionare la voce "GESTORE" e poi "STAMPA DATI TML".

ACQUISTO CON CARTA A BANDA MAGNETICA

MESSAGGI SUL DISPLAY		
1	gg/mm/aaaa hh:mm LOGO MENU F1 TASTO VERDE	Terminale in stato di riposo: il LED verde risulta lampeggiante. Premere il tasto VERDE .
2	EURO	Inserire l'importo della transazione e premere il tasto VERDE per conferma. Avere cura nel digitare la cifra in Euro comprensiva di centesimi.
3	IMPORTO EURO:	Il cliente verifica la correttezza dell'importo e striscia la carta a banda magnetica. Se carta multiapplicazione, verranno visualizzate le applicazioni disponibili: scegliere il nome del circuito. Viene sempre richiesto il PIN
4	TRANSAZIONE ESEGUITA	Il POS inoltra la richiesta di autorizzazione all'host bancario. La stampa dello scontrino con il messaggio TRANSAZIONE ESEGUITA significa che l'acquisto ha avuto esito positivo. Se non avesse inserito il PIN, IL CLIENTE DEVE FIRMARE LO SCONTRINO.

Consegnare sempre al cliente la copia dello scontrino dove è riportata la dicitura "Copia Per Il Cliente" (nel caso fosse disattivata la copia automatica dello scontrino, premere il **tasto "F1"**, poi il **tasto VERDE**, selezionare la voce "RISTAMPA" e "FINANZIARIO").

ACCENSIONE/SPEGNIMENTO DEL TERMINALE ALIMENTAZIONE E RICARICA BATTERIE

I terminali da tavolo Ingenico non sono dotati di tasto di accensione/spegnimento. Per accendere o spegnere i terminali della linea **DESK** (fissi) è necessario agire direttamente sull'alimentazione. I terminali **DESK** sono alimentati tramite adattatore AC/DC (8V, 3A) con presa diretta alle rete elettrica.

Per l'accensione dei terminali **MOVE**, invece, premere il **tasto "VERDE"** per qualche secondo. Per lo spegnimento, premere insieme i **tasti "GIALLO"** e **"PUNTO"** per qualche secondo.



I terminali **MOVE** sono dotati di batterie al Litio da 2.200 o da 2.900 mAh (in base al modello). La ricarica della batteria si effettua collegando direttamente l'alimentatore in dotazione al connettore "jack" posto sul lato sinistro del terminale.

La ricarica della batteria per i terminali portatili **MOVE Bluetooth** si può effettuare anche appoggiando il terminale alla base e collegando quest'ultima all'alimentatore in dotazione.

