



# Manuál pro používání platebního terminálu DESK/3500 Telium TETRA





 klávesnice menu

 Klávesa Domů

Posuv papíru

 cancel

 clear

 enter

# OVLÁDÁNÍ

**Cancel** – Návrat na úvodní obrazovku/zrušení operace

**Clear** – Tlačítko Zpět/smazání jednoho položky

**Enter** – tlačítko OK, potvrzuje volbu

**Zapnutí** – připojením do elektrické sítě či stisknutím tlačítka Enter

**Vypnutí** – terminál, který je v síti, nelze vypnout. Po odpojení ze sítě podržte současně klávesy Domů (tečka) a Clear.

**Restart** – připojený terminál na síť se restartuje přidržetím kláves Domů (tečka) a Clear.

## Úvod

Platební terminál Ingenico DESK/3500 Tetra Telium slouží pro přijímání platebních karet s magnetickým proužkem, čipových karet a bezkontaktních karet. Platební terminál Desk 3500 je stacionární platební terminál, který je možné dodat společně s PIN PAD na zadání PIN. Terminál komunikuje prostřednictvím internetového připojení.

## Provozní podmínky

Aby byla zajištěna optimální funkčnost platebního terminálu DESK/3500, je potřeba dodržet následující bezpečnostní pravidla:

- a) Teplota v místě pro uložení platebního terminálu musí být v rozmezí -20 až +55 C a vlhkost nesmí překročit 85%. Před uvedením terminálu do provozu je potřeba vyčkat, než terminál dosáhne provozních teplotních a vlhkostních hodnot.
- b) Provozní teplota terminálu se pohybuje v rozmezí 0 až +40 C.

- c) Při používání platebního terminálu je nutné, aby nebyl vystaven nadměrné vlhkosti (kondenzace par) ani jiným kapalinám např. dešti nebo sněhu.
- d) Platební terminál je rovněž potřeba chránit před prašným prostředím, aby nedošlo k zanesení nečistotami, platební terminál by pak nebyl funkční.

## Údržba

V případě čištění platebního terminálu je nutné ho předem vypnout. V žádném případě se nesmí k čištění použít voda. Lze použít pouze suchý nebo lehce navlhčený hadřík. Použití rozpouštědla, mycích a abrasivních prostředků je zakázané.

## Zapnutí

Terminál je plně funkční v případě, že má nabitou baterii. V případě nedostatečně nabité baterie se terminál zapne připojením do elektrické sítě. Dále se terminál zapíná přidržením zeleného tlačítka **ENTER**.

## Restart a vypnutí terminálu

Restartovat platební terminál lze stisknutím současně kláves **CLEAR** a **TEČKA**. Je potřeba, aby byl v napájecím režimu. Pokud není terminál v napájecím režimu, dojde k vypnutí stisknutím opět současně kláves **CLEAR** a **TEČKA**.

## KARETNÍ PLATBY


### Platební karta s magnetickým proužkem

Magnetická karta je funkční pouze přes magnetický proužek. Pro použití magnetické karty je nutné použít boční čtečku na platebním terminálu. Platební karta se protáhne čtečkou ze shora směrem dolů. Magnetický proužek míří také dolů a k terminálu. U magnetické karty je nutné, aby držitel karty podepsal účtenku, a obsluha terminálu porovná, zda souhlasí podpis na účtence s podpisem na platební kartě.

## Čipová karta

Čipová karta obsahuje na přední straně čip a zároveň také na zadní straně magnetický proužek. Platební karta se vkládá do terminálu do spodní čtečky čipem nahoru. Kartu je nutné ponechat ve čtečce platebního terminálu po celou dobu transakce, oproti magnetické kartě.

## Bezkontaktní karta

Bezkontaktní karty jsou platební karty, které mají jak magnetický proužek, tak čip a jejich hlavní předností je, že se s nimi dá platit bezkontaktně. Hlavním znakem je symbol  na přední straně karty. Platební karta se pouze přikládá k terminálu na co nejmenší vzdálenost k místu, kde je uvedený stejný symbol pro bezkontaktnost. Jakmile se karta načte, zazní zvukový signál pípnutí a rozsvítí se diody zelenou barvou nad displejem.

### TIP!

Platební terminál akceptuje dále platby bezkontaktními nálepkami, mobilními telefony i chytrými hodinkami.

### UPOZORNĚNÍ!

Transakce, které platební terminál MOVE/3500 nepodporuje, neprovede.

## TRANSAKCE PRODEJ

1. Transakce prodej platební kartou je uskutečněna z pokladny
2. Po zadání funkce prodeje na pokladně, terminál zobrazí částku, která byla zadána a dochází k vyzvání úhrady transakce
3. Platba kartou se ověří:
  - a) zadáním PIN a potvrzením klávesou **ENTER**
  - b) ověřením podpisu – u některých transakcí, zejména při použití magnetického proužku, je nutné nechat podepsat zákazníka na účtenku a obsluha terminálu zkontroluje, zda se podpis shoduje s podpisem na platební kartě.

- c) U bezkontaktních karet u transakcí do 500 Kč může být transakce schválena, aniž by došlo k ověření- viz výše

### **UPOZORNĚNÍ!**

V případě, že platební terminál vyžaduje zadání PIN i u částky nižší než 500 Kč, je nutné PIN zákazníkem zadat a následně se potvrdí klávesou **ENTER**.

Pokud zákazník zadá nesprávný PIN, je terminálem vyzván k opětovnému zadání.

### **TIP!**

Pokud se stiskne klávesa **CANCEL** na platebním terminálu, dojde ke stornu transakce před zadáním PIN nebo před použitím bezkontaktní karty.

4. K autorizaci platby na platebním terminálu dochází:

- a) ke schválení platby
- b) k zamítnutí platby a na displeji se zobrazí kód a důvod zamítnutí.

### **UPOZORNĚNÍ!**

Pokud je platba zamítnuta, je možno dle potřeby zákazníka, zopakovat transakci **PRODEJ**.

### **UZÁVĚRKA**

Vyvolání uzávěrky je plně v režii pokladního systému.

### **VLOŽENÍ – VÝMĚNA PAPIROVÉHO KOTOUČKU**

Postupujte následovně:

- otevřete prostor pro umístění papírového kotoučku
- v případě výměny vyjměte zbývající kotouček

- vložte nový kotouček tak, aby konec papír směřoval nahoru a popřípadě vytáhněte volnou část navinutého papíru
- přidržte vytaženou část papíru a zavřete kryt/dvířka
- směrem k sobě odtrhněte přebytečný papír
- používejte výhradně termokotoučky určené pro platební terminál Ingenico MOVE/3500, při použití nevhodného kotoučku může dojít ke snížení životnosti nebo poškození platebního terminálu

## **ŘEŠENÍ NĚKTERÝCH PROBLÉMŮ**

- Pokud nelze terminál zapnout, nereaguje ani na zelené tlačítko:
  - Terminál může být vybitý- zkontrolujte baterii nebo zapojení do sítě
  - Dobíjení plně vybité baterie může trvat delší dobu, nechte dostatečně nabít
- Nelze načíst karty:
  - Zkontrolujte, zda je platební karta správně použita - karta s magnetickým proužkem boční protažení, čipová karta vložení do terminálu do spodní čtečky apod.
  - U magnetické karty protáhněte kartu ještě jednou rychlým pohybem
  - Ověřte, zda není jakkoliv poškozený magnetický proužek
  - Dejte pozor na vytažení čipové karty až po úplném dokončení transakce
- Terminál netiskne účtenky:
  - Ujistěte se, zda je správně umístěný papírový kotouček, případně jej umístěte správně – viz instrukce v tomto manuálu
  - Ověřte typ termopapíru v papírovém kotoučku, zda byl použitý vhodný typ pro terminál Ingenico MOVE/3500
- Terminál hlásí chybu spojení:
  - Zkontrolujte, zda má platební terminál konektivitu – sílu signálu - nalevo nahoře svítí zeleně kontrolka
  - Restartujte terminál pomocí kláves CLEAR a TEČKA
  - Prověřte, zda je v pořádku internetové spojení/WIFI/SIM karta

## **KONTAKTNÍ ÚDAJE V PŘÍPADĚ POTŘEBY:**

### **Centrum obsluhy akceptanta:**

Telefonní číslo: +420 225092280

E-mail: [coa@revopayments.cz](mailto:coa@revopayments.cz)