

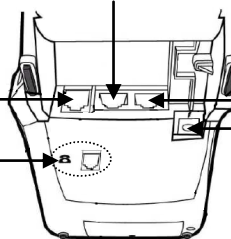
2.Terminal

Opis możliwych gniazd terminala

Opcjonalne gniazdo RS232 do podłączenia urządzeń zewnętrznych

Gniazdo 10BaseT do podłączenia kabla sieciowego

Gniazdo oznaczone symbolem telefonu do podłączenia linii telefonicznej



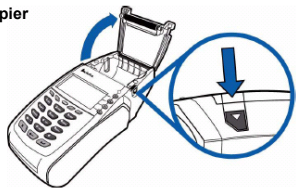
Gniazdo oznaczone symbolem PIN-PADA do podłączenia zewnętrznego PIN PADA/ czytnika kodów zasilania

Klawisze

- ➔ **Klawisz czerwony „X”** - umożliwia przejście do menu podstawowego danej aplikacji
- ➔ **Klawisz żółty „←”** służy do cofnięcia ostatnio wpisanego znaku lub powrót do ostatniej opcji
- ➔ **Klawisz zielony „ENTER”** - służący do zatwierdzania wszelkich czynności prowadzonych na terminalu
- ➔ **Klawisz szary „#”**- umożliwia przejście z menu podstawowego danej aplikacji do menu głównego terminala
- ➔ **Klawisze funkcyjne „F1;F2;F3;F4”**- odpowiadają opcjom wyświetlanym na wyświetlaczu
- ➔ **Klawisz „ALPHA”** - naciskając klawisze z klawiatury numerycznej a zaraz po nich klawisz ALPHA możemy zmieniać cyfry na litery znajdujące się obok cyfr na klawiszach

Uzupełnienie papieru

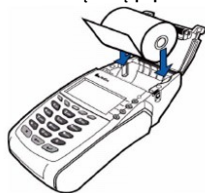
1. Nacisnąć dźwignię z prawej strony terminala, co spowoduje odblokowanie pokrywy na papier



2. Jeżeli w terminalu znajduje się stara rolka należy ją usunąć



3. Umieścić nową rolkę papieru w terminalu



4. Zamknąć pokrywę



Uruchomienie aplikacji

- ➔ Po uruchomieniu terminala (po podłączeniu do zasilania) na ekranie pojawi się menu główne z informacją o dostępnych aplikacjach. Aby skorzystać z wybranej aplikacji, należy ją wybrać przy użyciu klawisza wskazanego strzałką, która jest widoczna na wyświetlaczu, obok nazwy aplikacji.



3.Aplikacja ePay

- ➔ Przed przeprowadzeniem transakcji z użyciem karty płatniczej Sprzedawca ma obowiązek zapoznać się z dokumentem: **Zasady Honorowania Kart Płatniczych** (www.paytel.pl „Logowanie Klienta”).
- ➔ Aby rozpocząć transakcje należy wybrać **Sprzedaż F3** i następnie postępować zgodnie z komunikatami na terminalu.
- ➔ Informacje zapisane na karcie oraz konfiguracja terminala determinują sposób odczytu karty. W przypadku niewłaściwego użycia karty, terminal przy pomocy odpowiedniego komunikatu wskaże właściwy sposób postępowania (np. autoryzuj CHIP-em/wprowadź PIN).
- ➔ Przy autoryzacji podpisem Klient powinien niezwłocznie złożyć swój podpis na pokwitowaniu, a Sprzedawca zweryfikować zgodność z podpisem na karcie.
- ➔ Przy autoryzacji transakcji PINem Klient powinien mieć możliwość wpisania kodu PIN bez wglądu osób niepowołanych.
- ➔ Po wydrukowaniu przez terminal pokwitowań potwierdzających przeprowadzenie transakcji, należy zwrócić uwagę na to, aby Klient otrzymał właściwe pokwitowanie (Pokwitowania Klienta/ Sprzedawcy).
- ➔ **Anulowanie** transakcji jest możliwe do czasu wykonania przez terminal **Rozliczenia**. Do anulowania transakcji potrzebny jest tzw. **numer referencyjny**, umieszczony na pokwitowaniu transakcji pierwotnej.
- ➔ Z funkcji **Zwrot** korzysta się w sytuacji, gdy na terminalu nie ma możliwości wykonania funkcji **Anulowanie** transakcji i pod warunkiem uznania przez Sprzedawcę reklamacji oraz konieczności zwrotu Klientowi jego zapłaty.

- ➔ Automatyczne **Rozliczenie** następuje po 24 h od ostatniego rozliczenia (ręcznego lub automatycznego). Jeśli **Rozliczenie** ręczne zostanie wykonane przed upływem 24 h, nastąpi przesunięcie godziny kolejnego rozliczenia automatycznego. Po wykonaniu funkcji **Rozliczenia** dane przeprowadzonych transakcji zostaną usunięte z pamięci terminala.
- ➔ Na terminalu istnieje możliwość pobrania **Raportów** zawierających zestawienia transakcji od momentu ostatniego rozliczenia lub z podziałem na dostępne okresy czasu.
- ➔ W przypadku korzystania z PIN-PADA typu **Contactless**, posiadacze kart zbliżeniowych mogą płacić nimi jednorazowo do kwoty 50 zł bez konieczności podawania PINu lub składaniu podpisu.

WAŻNE

- ➔ Przyjęcie płatności kartowej na terminalu PayTel składa się z 3 etapów:
 1. weryfikacji karty (cechy fizyczne, data ważności, czy karta jest podpisana) oraz Klienta (w przypadku wątpliwości Sprzedawca ma prawo poprosić o okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość),
 2. rejestracji transakcji na terminalu,
 3. wydrukowaniu pokwitowania Sprzedawcy i Klienta!
- ➔ **Jeżeli w przeciągu 5 min Sprzedawca nie podejmie decyzji w sprawie poprawności podpisu lub nie wydrukuje pokwitowania Klienta to środki nie zostaną pobrane od Klienta, ale jednocześnie w rozliczeniach powstanie zobowiązanie wobec PayTel!**
- ➔ Sprzedawca powinien skontaktować się z Teleserwisem w razie jakichkolwiek wątpliwości związanych z: weryfikacją autentyczności karty, weryfikacją tożsamości Klienta, realizacją płatności, komunikatem na terminalu podejrzeniem wyłudzenia. Jeśli zachodzi konieczność konsultacji z Teleserwisem, a Sprzedawca z uwagi na obecność Klienta, nie ma możliwości jawnego przekazania informacji, powinien podczas rozmowy zgłosić: **„problem z kodem 10”**.

4.Aplikacja Telekarty

- ➔ Przed przeprowadzeniem transakcji na terminalu, Sprzedawca powinien zapoznać się z Instrukcją obsługi Aplikacji Telekart (dostępnej na www.paytel.pl „Logowanie Klienta”).
- ➔ Aby rozpocząć sprzedaż Telekarty należy wybrać **Sprzedaż F2** i postępować zgodnie z komunikatami na terminalu.
- ➔ Aby sprzedać kod doładowujący należy:
 1. wybrać operatora, następnie nominał Telekarty,
 2. po sprawdzeniu poprawności wcześniejszego wyboru potwierdzić,
 3. przeciągnąć kartę Sprzedawcy i poczekać na wydruk Telekarty.
- ➔ W celu pobrania raportu, anulowania transakcji, rozliczenia terminala należy wybrać **Obsługa F2** i postępować zgodnie z komunikatami na terminalu.
- ➔ Funkcję **Anulowania ostatniej transakcji** można zastosować np. przy zacięciu papieru, błędzie wymiany papieru, nieczytelnym wydruku itp. W przypadku użycia tej funkcji, Sprzedawca do końca dnia, w którym nastąpiło anulowanie, powinien bezwzględnie wykonać jedną z podanych czynności: dokonać kolejnej sprzedaży lub dokonać sprzedaży testowej lub dokonać rozliczenia.

WAŻNE

- ➔ **Należy pamiętać, aby nikomu (nawet telefonicznie osobom podającym się za pracowników PayTel) nie podawać kodów doładowujących!**

5.Aplikacja Faktury

- ➔ Przed przeprowadzeniem transakcji na terminalu, Sprzedawca powinien zapoznać się z Instrukcją obsługi Aplikacji Faktury (dostępnej na www.paytel.pl „Logowanie Klienta”).
- ➔ Do prowadzenia usługi przyjmowania płatności za faktury niezbędne jest wyposażenie terminala w czytnik kodów kreskowych.
- ➔ Aby rozpocząć transakcje należy wybrać **Faktury F4** i następnie postępować zgodnie z komunikatami na terminalu. Faktura testowa do uruchomienia aplikacji i szkolenia pracowników:



Kod rozliczeniowy do wpisania

- ➔ Transakcja przeprowadzona na fakturze testowej, bądź kodzie rozliczeniowym, znajdzie się w raportach, ale nie spowoduje powstania zobowiązań wobec PayTel.
- ➔ W celu pobrania raportu, rozliczenia, parametryzacji czytnika lub terminala, należy wybrać **Obsługa F2** i następnie postępować zgodnie z komunikatami na terminalu.
- ➔ Informacje niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia transakcji to poprawnie zidentyfikowany:
 - wystawca faktury,
 - Klient (bądź jego oznaczenie u danego wystawcy),
 - kwota transakcji.
- ➔ W przypadku, gdy kod kreskowy nie może być poprawnie odczytany (np. wskutek zabrudzenia kodu, błędnego wydruku, itp.) możliwe jest ręczne wprowadzenie danych z kodu kreskowego, o ile są one wydrukowane w postaci alfanumerycznej.

1. Informacje podstawowe

- ➔ Dla zapewnienia poprawnego funkcjonowania terminala należy zainstalować go w pomieszczeniu zamkniętym, w którym nie będzie narażony na wysoką temperaturę, wilgoć lub zmianę warunków atmosferycznych.
- ➔ Transakcje za pomocą terminala PayTel może realizować jedynie personel, który został przeszkolony w zakresie obsługi terminala i świadczenia usług za pomocą terminala, zapoznał się z instrukcją obsługi terminala i aplikacji oraz otrzymał kartę identyfikacyjną PayTel służącą do autoryzacji transakcji.
- ➔ Terminal uruchamia się samoczynnie po podłączeniu zasilania. Gniazdo zasilające znajduje się na spodzie terminala.
- ➔ Terminal powinien być zasilany przez cały czas pozostawiania w punkcie sprzedaży. Nie należy odłączać terminala od zasilania! Jeżeli istnieje konieczność odłączenia terminala, to należy skontaktować się z Teleserwisem.
- ➔ Należy zwracać szczególną uwagę, by wtyczka od zasilania została właściwie wciśnięta. W przeciwnym wypadku może dojść do odłączenia zasilania podczas pracy urządzenia.
- ➔ Jeżeli ma nastąpić przerwa w pracy punktu trwająca dłużej niż 2 dni, należy powiadomić o tym Teleserwis i wykonać wszystkie czynności, o które poproszą konsultanci.
- ➔ Celem uniknięcia problemów podczas wydruku, papier w terminalu należy wymienić niezwłocznie po pojawieniu się na wydrukach kolorowej farby.
- ➔ W przypadku uszkodzenia lub kradzieży terminala lub jego części składowej, w tym również karty identyfikacyjnej, należy niezwłocznie poinformować o tym Teleserwis.
- ➔ Każdą zmianę godzin otwarcia punktu, danych kontaktowych, lub potrzebę zablokowania aplikacji należy zgłaszać do Teleserwisu.

Numer terminala znajdują się na naklejce umieszczonej na terminalu i oznaczony jest jako TVID lub na wydrukach oznaczony jako TID

Budowa terminala



Masz pytania?

Zadzwoń do Teleserwis PayTel
801 090 108

Dla telefonów komórkowych: (18) 521 18 00

Pn-Pt: 6-22

Sob: 8-16

Oplata zgodnie z taryfą operatora.

Przed zgłoszeniem problemu należy przygotować niezbędne informacje :

- ➔ numer identyfikacyjny terminala (TVID) lub punktu,
- ➔ identyfikację osoby dzwoniącej (np. numer karty identyfikacyjnej),
- ➔ problem i opis tego, co nie działa (np. czy terminal nie reaguje na podłączenie do prądu, czy nie uruchamiają się aplikacje, od kiedy problem występuje itp.),
- ➔ komunikat na wyświetlaczu terminalu,
- ➔ ustalić jaką operację zgłaszający chciał wykonać i na którym etapie pojawił się problem.

Wszystkie szczegółowe informacje na temat terminala i aplikacji dostępne są na stronie www.paytel.pl.

Przy zgłoszeniu reklamacji związanej z aplikacją Faktury/Telekarty należy wypełnić formularz reklamacyjny (www.paytel.pl, „Logowanie Klienta”).

Serwis: W przypadku potrzeby wymiany urządzenia u Agenta, nowy sprzęt dostarczany jest do niego za pomocą kuriera (tzw. *zlecenie serwisowe*). Agent powinien również kurierem odesłać uszkodzone urządzenie do PayTel. Tylko w szczególnych przypadkach do Agenta wysłany jest Serwisant, jednak może wydłużyć to czas obsługi zgłoszenia i wymiany urządzenia.

Teleserwis

PayTel SA
Oddział Nowy Sącz
ul. Nawojowska 118
33-300 Nowy Sącz

infolinia: 801 090 108
tel: (18) 521 18 00
faks: (18) 521 18 01
e-mail: teleserwis@paytel.pl

Instrukcja obsługi terminala i aplikacji

Zestaw powinien zawierać następujące elementy:
terminal,
zasilacz,
przewód zasilający,
rolkę papieru termicznego (szer. 56-57mm dł. do 30m),
magnetyczne karty identyfikacyjne sprzedawcy i administratora,
naklejki reklamowe.

W zależności od umowy opcjonalnie:
kabel sieciowy,
kabel telefoniczny,
czytnik kodów kreskowych,
PIN-PAD.

Wszystkie szczegółowe informacje na temat terminala i aplikacji dostępne są na www.paytel.pl „Logowanie Klienta”