

Podręcznik użytkownika terminali płatniczych Planet Pay

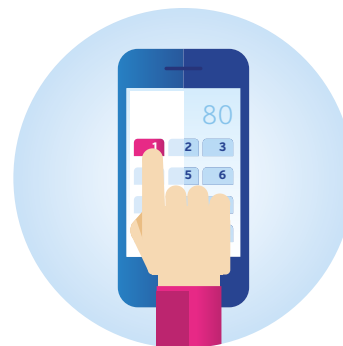
W tej broszurze znajdziesz odpowiedzi na podstawowe pytania i dowiesz się jak:



Przyjmować płatności kartą za zakupy i usługi



Rozwiązać podstawowe problemy



Skontaktować się z nami



Podstawowe informacje

Zawartość zestawu

1. Terminal POS

wyposażony w rolkę papieru do wydruku pokwitowań

2. Zasilacz wraz z przewodem

3. PIN PAD

[urządzenie do wprowadzania kodu PIN] wraz z przewodem do połączenia z terminalem [tylko w przypadku terminala stacjonarnego]

4. Stacja dokująca

do ładowania terminala [tylko w przypadku terminala mobilnego]

5. Zestaw naklejek

informujący o akceptacji kart płatniczych

UWAGA!

Zarówno stacja dokująca jak i terminal mają standardowe porty micro USB do których można podłączyć ładowarkę telefoniczną, ładowarkę podłączoną do gniazda zapalniczki samochodowej lub kabel USB podłączony do komputera PC.

Uwaga! Nie należy używać ładowarek, których zasilanie wyjściowe przekracza 5V/1A.

Uwaga! Nie należy dopuszczać do rozładowania baterii terminala poniżej 25%. Terminal z niskim poziomem baterii może mieć problemy z drukowaniem i połączeniami.

Archiwizacja dokumentów

Wydawca karty ma prawo zażądać potwierdzenia dokonania transakcji. Na wniosek Planet Pay Akceptant zobligowany jest niezwłocznie przekazać dokument potwierdzający dokonanie transakcji. Zeskanowany, czytelny dokument należy wysłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres pos@planetpay.pl.

Dokument potwierdzający dokonanie transakcji musi być przechowywany przez pełne dwa lata kalendarzowe (np. jeżeli transakcja miała miejsce w dn. 01.10.2014 to dokument potwierdzający jej dokonanie powinien być przechowywany do dn. 31.12.2016 r.).

Wskazówka! Papier, na którym drukowane są potwierdzenia jest podatny na temperaturę i światło, aby zapobiec jego wyblaknięciu należy przechowywać je w zaciemnionym i chłodnym miejscu.

Podjęzane transakcje – kod 10

Telefon pod numer 801 50 80 50 z „kodem 10” należy wykonać, gdy:

- posiadacz karty zachowuje się podejrzanie,
- transakcja dokonywana przez posiadacza karty przebiega podejrzanie.

Dzwoniąc należy:

- mieć przy sobie kartę płatniczą Klienta,
- rozpocząć rozmowę z konsultantem od słów: „dzwonię w sprawie autoryzacji, kod 10”,
- spokojnym tonem odpowiadać na wszystkie pytania zadane przez specjalnie przeszkolonego pracownika,
- wykonywać wszelkie polecenia przekazywane przez pracownika Planet Pay,
- poinformować posiadacza karty, że to rutynowa weryfikacja bezpieczeństwa transakcji,
- podać konsultantowi swój unikalny numer klienta TID lub MID (znajdziesz je na terminalu i wydruku) oraz podstawowe dane dotyczące transakcji.

Terminale Planet Pay

Terminal mobilny



Terminal stacjonarny



PIN Pad



1 Przyciski nawigacyjne

Służą do wyboru funkcji na wyświetlaczu terminala

2 Klawisze numeryczne

Dzięki nim wprowadzisz dane oraz w łatwy sposób zaakceptujesz lub anulujesz transakcję

3 Czytnik kart zbliżeniowych

Wystarczy przyłożyć kartę do wyświetlacza

4 Czytnik kart chipowych

Obsługuje karty z mikroprocesorem

5 Czytnik paska magnetycznego

W nim odczytasz kartę wyposażoną tylko w pasek magnetyczny

6 Stacja dokująca

Służy do ładowania terminala, wyposażona jest we wszystkie potrzebne złącza (występuje tylko w terminalu mobilnym)

7 Klawisze numeryczne PIN Pada

Służą do wprowadzenia kodu PIN

8 Klawisze wyboru

Klient może wygodnie zaakceptować lub anulować transakcję

9 Podstawa na PIN Pad

Dzięki niej Klient widzi kwotę i może bezpiecznie wpisać PIN



Akceptacja kart płatniczych

Jakie rodzaje kart mogą przyjmować?

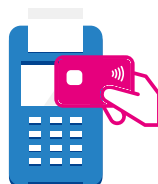
Terminale Planet Pay pozwalają na akceptację wszystkich kart Visa i MasterCard, wyposażonych w pasek magnetyczny, mikroprocesor (karty chipowe) oraz kart zbliżeniowych (korzystających z łączności za pomocą anteny radiowej). Płatność poszczególnymi kartami płatniczymi wymaga użycia odpowiedniego czytnika.

Wskazówka! Jeśli karta posiada zarówno chip jak i pasek magnetyczny, zawsze w pierwszej kolejności należy użyć czytnika chipowego.

Karta z mikroprocesorem



Karta zbliżeniowa



Karta z paskiem magnetycznym



Opis najważniejszych przycisków



CANCEL

Anulowanie transakcji



CLEAR

Kasowanie np. błędnie wprowadzonej kwoty bez konieczności rozpoczynania transakcji od początku



ENTER

Akceptowanie wyborów

Wskazówka! Do wyboru funkcji na terminalu możemy użyć klawiatury numerycznej, wciskając klawisz odpowiadający numerowi na wyświetlaczu.

Rozliczenie terminala

Operacja rozliczenia powinna być wykonywana codziennie. Jest ona wykonywana automatycznie w porze ustalonej zdalnie przez centrum rozliczeniowe (zwykle w nocy). Można jednak wykonać ją ręcznie. Terminal nawiązuje połączenie z centrum rozliczeniowym i wysyła do niego podsumowania wszystkich transakcji.

W odpowiedzi centrum przysyła komunikat informujący o tym, czy transakcje zostały zestawione poprawnie (komunikat „ZGODNOŚĆ Z HOSTEM”) bądź niepoprawnie (komunikat „BRAK ZGODNOŚCI”). Po poprawnym rozliczeniu historia transakcji jest usuwana z terminala.

1

1. Transakcja domyślna

2. Transakcje

3. Administracja

4. Serwis

Wybieramy funkcję Administracja

2

1. Zwrot

2. Rozliczenie

3. Raport

4. Pobieranie Aplikacji

Wybieramy Rozliczenie

3

Rozliczenie terminala?

Nie

Tak

Akceptujemy i otrzymujemy wydruk z rozliczeniem terminala

Wskazówka! Hasło administratora zostanie ci przekazane przez serwisanta instalującego terminal płatniczy. Hasło to niezbędne jest przy dokonywaniu niektórych transakcji. Hasła nie powinny znać osoby nieuprawnione. Aby zmienić hasło skontaktuj się z naszym Contact Center.

Przyjmowanie płatności

Standardowy przebieg płatności z użyciem kodu PIN

Wskazówka! Często sprzedaż ustawiana jest jako transakcja domyślna.

1

1. Transakcja domyślna
2. Transakcje
3. Administracja
4. Serwis

Aby wykonać transakcję sprzedaży należy wybrać w menu głównym opcję Transakcje, a następnie Sprzedaż.

2

Sprzedaż

Kwota:

50,11 PLN

Po wybraniu transakcji Sprzedaż pojawi się ekran z prośbą o wprowadzenie kwoty transakcji. Należy wprowadzić kwotę i zaakceptować ją klawiszem **ENTER**.

3

Wprowadź kartę

50,11 PLN

Po wprowadzeniu kwoty transakcji kasjer zostanie poproszony o wprowadzenie karty. Należy ją wprowadzić do odpowiedniego czytnika. W przypadku płatności zbliżeniowej Klient nie musi przekazywać karty kasjerowi.

4

Podaj PIN

Aplikacja weryfikuje czy należy podać numer PIN dla danej karty oraz transakcji. Jeśli tak Klient powinien wprowadzić kod PIN na terminalu lub PIN Padzie w zależności od urządzenia.

5

Transakcja zaakceptowana

Autoryzacja
11111111

Terminal połączy się z centrum autoryzacyjnym. Jeśli wprowadzony kod PIN jest poprawny na ekranie terminala pojawi się komunikat „Transakcja zaakceptowana” oraz kod autoryzacji.

6

Drukować kopię?

Nie **Tak**

Terminal czeka z wydrukowaniem kopii dla Klienta, aż do momentu, gdy kasjer potwierdzi oderwanie paragonu.



Przyjmowanie płatności

Przebieg płatności w przypadku autoryzacji płatności podpisem

Wskazówka! Często sprzedaż ustawiana jest jako transakcja domyślna.

1

1. Transakcja domyślna
2. Transakcje
3. Administracja
4. Serwis

Aby wykonać transakcję sprzedaży należy wybrać w menu głównym opcję Transakcje, a następnie Sprzedaż.

2

Sprzedaż
Kwota:
50,11 PLN

Po wybraniu transakcji Sprzedaż pojawi się ekran z prośbą o wprowadzenie kwoty transakcji. Należy wprowadzić kwotę i zaakceptować ją klawiszem **ENTER**.

3

Wprowadź kartę
50,11 PLN

Po wprowadzeniu kwoty transakcji kasjer zostanie poproszony o wprowadzenie karty. Należy ją wprowadzić do odpowiedniego czytnika chipowego lub magnetycznego.

4

Transakcja zaakceptowana
Autoryzacja
11111111

Po wyświetleniu się tego komunikatu można wyjąć kartę mikroprocesorową z czytnika. Zarówno w przypadku karty z chipem jak i paskiem magnetycznym oddajemy ją Klientowi dopiero po weryfikacji podpisu na karcie.

5

Sprawdź podpis
Podpis zgodny
Nie Tak

Na paragonie wydrukowanym przez terminal, Klient musi złożyć podpis w wyznaczonym miejscu, który kasjer ma obowiązek zweryfikować z podpisem umieszczonym na karcie Klienta. W przypadku pomyślnej weryfikacji należy zachować podpisane potwierdzenie przez Klienta. Kopię wydrukowaną przez terminal należy przekazać Klientowi – patrz punkt 7.

6

Podpis niezgodny
Nie **Tak**

Jeśli weryfikacja nie przebiegła pomyślnie należy wybrać opcję „Nie”, co po potwierdzeniu, doprowadzi do wykonania automatycznego unieważnienia dokonanej przed chwilą transakcji.

7

Drukować kopię?
Nie **Tak**

Terminal czeka z wydrukowaniem kopii z unieważnieniem dla Klienta, aż do momentu, gdy kasjer potwierdzi oderwanie paragonu.

Najczęściej zadawane pytania

Wskazówka! Zawsze postępuj zgodnie ze wskazówkami na wyświetlaczu terminala płatniczego.

Czy muszę przyjmować płatność kartą?

Zgodnie z umową zawartą z organizacjami płatniczymi Visa i MasterCard, zabroniona jest dyskryminacja jakiegokolwiek środka płatniczego, dotyczy to zarówno gotówki jak i karty płatniczej. Zabronione są wszelkie praktyki związane z wprowadzaniem minimalnej kwoty od której akceptowane są płatności kartą.

Którego czytnika powinienem użyć?

W przypadku płatności zbliżeniowej – czytnika zbliżeniowego, natomiast w przypadku kart wyposażonych w chip i pasek magnetyczny zawsze w pierwszej kolejności używamy czytnika chipowego.

Jak przyjąć płatność kartą zbliżeniową?

Klient musi przyłożyć kartę równoległe do czytnika (na odległość mniejszą niż 4cm), w przypadku problemu z odczytem (np. Klient przyłożył do czytnika więcej niż jedną kartę lub przyłoży kartę prostopadle), należy przeprowadzić transakcję w tradycyjny sposób tj. przy użyciu czytnika chipowego lub magnetycznego.

Czy można zapłacić zbliżeniowo powyżej 50 PLN?

Tak, w takim przypadku Klient będzie musiał autoryzować transakcję podając kod PIN.

Karta którą mi podano jest niepodpisana.

Czy mogę przyjąć transakcję?

Kartą płatniczą może posługiwać się jedynie osoba, która jest jej właścicielem, w dodatku karta musi być przez nią podpisana. W przypadku, gdy Klient daje nam niepodpisaną kartę należy dokonać weryfikacji użytkownika karty z dokumentem tożsamości np. dowodem osobistym oraz poprosić o złożenie podpisu. W innym przypadku nie możemy przyjąć płatności taką kartą.

Na wyświetlaczu terminala pojawiło się polecenie „Zatrzymaj kartę” – co zrobić?

Dyspozycja „Zatrzymaj kartę” pochodzi od wydawcy karty. Należy bezwzględnie wykonać dyspozycję. W przypadku wątpliwości prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Klienta pod numerem telefonu 801 50 80 50.

W terminalu skończył mi się papier do drukowania potwierdzeń, jak mogę go zamówić?

Aby zamówić nowy papier wystarczy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta Planet Pay pod numerem telefonu: 801 50 80 50.

Chcę wymienić terminal na inny model. Co robić?

Istnieje możliwość wymiany terminala. W każdym przypadku należy skontaktować się najpierw z Biurem Obsługi Klienta pod numerem telefonu 801 50 80 50.

Kiedy będę otrzymywał środki na konto?

Uznanie rachunku bankowego Akceptanta dokonuje się do dwóch dni roboczych po transakcji [D+2], jednak dla komfortu Akceptanta obecnie przekazujemy środki w następnym dniu roboczym [D+1].

Mam awarię urządzenia, co zrobić?

Awarię urządzenia należy zgłosić do Biura Obsługi Klienta na numer 801 50 80 50, wybierając odpowiedni numer wewnętrzny (wsparcie i pomoc techniczna). Aby przyspieszyć obsługę możesz przygotować numery TID oraz MID Twojego terminala. Numery te znajdują się na każdym wydruku potwierdzenia transakcji. TID lub inaczej POS ID to ośmiocyfrowy numer, natomiast MID składa się z 12 cyfr.

Nie działa połączenie GPRS z moim terminalem płatniczym, co mogę zrobić?

Sprawdź jakość sygnału na wyświetlaczu terminala, w przypadku niewystarczającej siły sygnału, spróbuj zmienić lokalizację terminala, jeśli to możliwe (możesz np. podejść do okna). Uruchoom terminal ponownie. Jeśli te działania nie spowodują żądanej poprawy, zwróć się do naszego zespołu wsparcia technicznego. Numer telefonu znajdziesz w swojej dokumentacji.



Skontaktuj się z Planet Pay

Jesteśmy dostępni 24h/365

801 50 80 50

pos@planetpay.pl

Więcej informacji znajdziesz na naszej stronie internetowej www.planetpay.pl w Strefie Akceptanta.

