

ingenico

APLICATIVO

CCR



**MANUAL DEL
USUARIO**

Estimado Cliente:

InteliPunto C.A, le da la más cordial bienvenida a nuestra Red de Soluciones Inteligentes para Negocios Masivos al Servicio de Punto de Venta.

Nos sentimos muy honrados de que nos haya elegido para acompañarle en el progreso de su empresa, ahora usted, forma parte del desarrollo que estamos orientados a lograr, alcanzando niveles de servicio a la altura de nuestros clientes.

A manera de tener información que le permita conocer, utilizar y solventar incidencias básicas de su Punto de Venta, lo invitamos a familiarizarse con su Kit de bienvenida:

- Contrato de Servicio
- Guía para el Uso y Manejo del Punto de Venta / Manual de Instrucciones
- Carta de Autorización Cargo Mensual Mantenimiento Punto de Venta

Asimismo le indicamos que, de acuerdo a lo expuesto en la Cláusula Octava del Contrato de Mantenimiento y Servicio de Punto de Venta, es importante honrar la cuota mensual de mantenimiento al Punto de Venta a razón de disfrutar de la asistencia telefónica y del soporte técnico en sitio.

De igual forma nos es grato informarle que el Servicio de Asistencia Técnica está contemplado en la cuota mensual de Mantenimiento POS, por lo cual, usted no tendrá que incurrir en el pago de costos adicionales por estos conceptos.

En caso que algún técnico le indique lo contrario, le invitamos a comunicarse con nosotros a través del Centro de Atención Telefónica (0212) 241.10.86 para notificar el caso.

Esperamos que su confianza se acreciente con los años y podamos disfrutar de su compañía el máximo tiempo posible.

Atentamente,

InteliPunto, C.A.



Ingenico Countertop iCT220

- Gran capacidad de memoria.
- Comunicaciones Dial-Up, Ethernet y GPRS.
- Pantalla monocromática y teclado innovador.
- Lector de tarjeta sin contacto
- Certificaciones PCI PTS 2.x & 3.x y EMV Level 1 & 2.

La serie iCT220 ofrece una experiencia de pago completa, a través de terminales compactos y seguros.



Ingenico Wireless iWL220

- Terminales más compactos y ligeros del mercado.
- Batería de Li-Ion de mayor capacidad.
- Pantalla monocromática y teclado innovador.
- Lector de tarjeta sin contacto
- Comunicaciones Wi-Fi, GPRS, 3G, Bluetooth o GPRS +Bluetooth.

La serie iWL ofrece una innovadora solución, que permanece conectada incluso en los ambientes más exigentes.

Funciones Generales – Botones

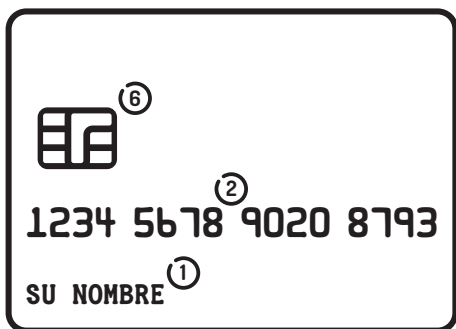


| Tecla | Funciones |
|--------------------------|--|
| ENTER | Se ubica en la parte inferior derecha del POS. Tecla color verde. |
| BORRAR | Se ubica en la parte interior central del POS. Tecla color amarillo |
| MENÚ / CANCEL | Se ubica en la parte inferior izquierda. Permite ingresar al menú operativo, y cancela operación. Tecla color rojo. |
| F1 | Se ubica en la parte superior izquierda. Permite visualizar la versión del aplicativo. Tecla de color negra con orillo blanco. |

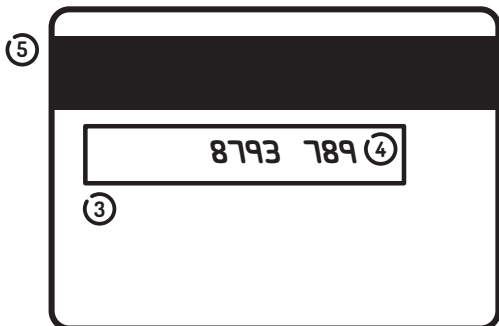
Elementos de una tarjeta



Anverso








Reverso



- ① Nombre tarjetahabiente
- ② Número de tarjeta
- ③ Firma del tarjetahabiente
- ④ Código de seguridad
- ⑤ Banda magnética
- ⑥ Chip

COMPRA DÉBITO





- Inserte la tarjeta por el lector de chip. (No la retire)
- Ingrese tipo de cuenta en el Terminal:
1 -> Principal - 2 -> Ahorros - 3 -> Corriente. Presione ENTER 
- Ingrese el N° de Cédula del cliente. Presione ENTER 
- Ingrese el monto de la compra. Presione ENTER 
- Confirme el monto de la compra. Presione ENTER 
- Entregue al cliente el terminal para que ingrese su clave secreta
Presione la tecla ENTER 
- En pantalla se presentará el mensaje:
TRANSMITIENDO... RECIBIENDO... APROBADO
- Se imprimirá recibo de la transacción
- Retire la tarjeta de la ranura



NOTA

Las transacciones de Débito, no imprimen copia al cliente.

COMPRA CRÉDITO

- Inserte la tarjeta por el lector de chip. (No la retire)
- Ingrese el N° de Cédula del cliente. Presione ENTER 
- Ingrese N° de Mesero. (Este paso es sólo para Restaurantes)
Presione la tecla ENTER 
- Ingrese el monto de la compra. Presione ENTER 
- Confirme el monto de la compra. Presione ENTER 
- En pantalla se presentará el mensaje:
TRANSMITIENDO... RECIBIENDO... APROBADO
- Se imprimirá recibo de la transacción
- Solicite Firma del recibo al cliente
- Retire la tarjeta de la ranura



NOTA




Las transacciones de Crédito, no imprimen copia al cliente.

ANULACIÓN

- Presione la tecla correspondiente al ícono OPER
- Seleccione la opción ANULA.CRED/DEB
Introduzca clave secreta. (Suministrada por el Técnico)
- Ingrese N° de referencia (REF), que requiere anular
- Inserte la tarjeta por el lector de chip
- Confirme el monto a ser anulado
- En pantalla se presentará el mensaje:
TRANSMITIENDO...RECIBIENDO... APROBADO
- Retire el recibo de anulación



CIERRE O DEPÓSITO

- Presione la tecla correspondiente al ícono ADMIN
- Situar en la opción CIERRE DE LOTE. Presione ENTER 
- Confirman el Nro. de transacciones. Presione ENTER 
- Confirme monto a depositar. Presione ENTER 
- El Punto de Venta realizará dos depósitos uno CRÉDITO y uno DÉBITO,
indicando el mensaje APROBADO en la pantalla y emitirá un recibo de depósito







⚠ IMPORTANTE

ESTE PASO ES IRREVERSIBLE.

NOTA

A través de nuestra página web www.credicardenlinea.com.ve pestaña COMERCIO, podrá visualizar toda la información correspondiente al/los cierre(s) efectuado(s). ¡REGÍSTRESE!

INGRESO DE PROPINA






- Presione la tecla correspondiente al icono ADMIN
- Situar en la opción AJUSTE DE PROPINA. Presione ENTER 
- Ingrese N° de referencia (REF) que se indica en el recibo
Presione la tecla ENTER 
- Ingrese la cantidad asignada. Presione ENTER 
- Para salir presione 



NOTA

Recuerde Realizar este proceso antes de Cerrar el Punto de Venta.

AUTOGESTIÓN




- Presione la tecla correspondiente al icono ADMIN
- Situar en la opción correspondiente a INSUMOS/SOPORTE
Presione la tecla ENTER 
- Presione la tecla 1. SOLICITAR INSUMOS (para rollos) Presione ENTER 
- Presione la tecla 2. SOPORTE TELEFÓNICO (para solicitar una llamada del HelpDesk.) Presione la tecla ENTER 
- Presione la tecla 3. SOPORTE EN SITIO (para solicitar visita del personal técnico). Presione ENTER 
- Para salir presione 



NOTA

Para estos casos no será impreso ningún comprobante, se visualizará en pantalla mensaje de aceptación.

DUPLICADO

- Presione la tecla correspondiente al N° 3. Presione ENTER 
- Introduzca el N° de referencia (REF). Presione ENTER 
- Para salir presione 



EXTRAFINANCIAMIENTO PASO I

(CONSULTA DE LA TARJETA)

- Presione la tecla correspondiente al ícono OPER
- Repita el paso anterior hasta ubicarse en EXTRA_FINANCIAMIENTO
- Inserte la tarjeta por el lector de chip
- Introduzca N° de Cédula del cliente
- Ingrese el monto total del bien o servicio a adquirir de manera financiada
- Confirme el monto a financiar
- En pantalla se presentará el mensaje:
CONSULTANDO...TRANSMITIENDO... RECIBIENDO... APROBADO
- Emitirá un recibo de la consulta
- En pantalla aparecerá un mensaje:
DESEA CONTINUAR S/N
- Realice el paso II Forma de Pago



NOTA

Para realizar el paso II tiene 180 seg. Si excede el tiempo, se cancelará la operación. Si algún paso es cancelado, se debe iniciar de nuevo la operación desde el principio.

EXTRAFINANCIAMIENTO PASO II

(FORMA DE PAGO)

- Cerciórese de tener el recibo de consulta del EXTRAFINANCIAMIENTO
- Entregue el recibo de la consulta de EXTRAFINANCIAMIENTO al cliente, para que seleccione a que plazo va a cancelar el bien o Servicio
- En pantalla aparecen los planes detallados en el recibo de consulta del EXTRAFINANCIAMIENTO
- Seleccione el plan escogido por el cliente en el POS, de la siguiente manera:
 - Presione la tecla de desplazamiento hasta situarse en el plan seleccionado por el cliente, desde el Plan 1 hasta el Plan 5
- Retire el recibo de la compra y entregue una copia al cliente



Normativas Legales



Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagada y demás Tarjetas de Financiamientos o Pago Electrónico (Gaceta Oficial N° 39.021 del 22 de septiembre de 2008).

Artículo 25: El negocio afiliado está obligado a respetar los términos de la contratación entre el o la tarjetahabiente y el emisor, así como a dar fiel cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, además debe cumplir con lo siguiente:

1. Identificar en un lugar visible el Punto de Venta y las marcas de tarjetas que aceptan.
2. Exigir en todo caso la identificación de los y las tarjetahabientes a los fines de resguardar la seguridad del uso al o la titular o autorizado o autorizada.
3. No podrá establecer recargos para el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
4. No podrá establecer mínimos de compras, ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
5. Conoce y acepta todas las cláusulas contenidas en el Contrato de Afiliación a Comercio suscrito con su entidad financiera.
6. Conoce y acepta todas las cláusulas contenidas en el Contrato Servicio de Mantenimiento del Punto de Venta, suscrito con InteliPunto, C.A.

Tips de Seguridad y Recomendaciones



- Solicite al técnico su carnet de identificación de identificación y en caso de ser necesario puede validarlo de forma inmediata comunicándose al Centro de Atención Telefónica a través de su master (0212) 241.10.86 ó por el Correo Electrónico: helpdesk@inteligena.com
- En caso de identificar un dispositivo extraño en el Punto de Venta o PINPAD, comuníquelo al Centro de Atención Telefónica.
- Para realizar cualquier reporte debe tener a la mano número de afiliado y terminal.
- Antes de que el técnico se retire revise los comprobantes de pruebas confirme que los datos del comercio: Nombre del Comercio, RIF, N° de Afiliado son correctos.
- No traslade o mude el Punto de Venta sin previa autorización de su banco y/o de InteliPunto. El manejo de puntos de venta debe ser realizado de forma exclusiva por personal autorizado.
- Recuerde realizar el cierre del Punto de Venta de manera diaria y archive los voucher generados por el equipo.
- Por normativa de la **SUDEBAN**, cada operación en el punto de venta no debe superar 10 segundos como máximo por actividad, de superar el tiempo indicado la transacción se cancela automáticamente. Deberá consultar la última transacción y de no estar registrada, puede efectuarla nuevamente en caso que ocurra lo antes mencionado.

Errores y Soluciones



| Descripción del problema | Solución Paso 1 | Solución Paso 2 |
|--|--|--|
| No procesa transacciones | Verificar línea telefónica, si posee tono. Chequear que el cable telefónico este correctamente conectado tanto en el equipo como en la roseta telefónica | De no tener tono, llamar a su proveedor telefónico |
| Equipo no enciende | Revisar suministro eléctrico y validar que el transformador esté enchufado en la red eléctrica. | Llamar al Centro de Atención Telefónica |
| Ticket en blanco (No imprime) | Verificar la correcta colocación del papel. | |
| Punto de Venta lento | Ir al menú y realizar prueba de comunicación debe dar respuesta "xxxxxx" | Congestión de las líneas telefónicas. Contactar a su proveedor telefónico. |
| No hay respuesta del Host Emisor No Activo Transacción Fallida | Ir al menú y realizar "LOGON" debe dar la respuesta "LOGON APROBADO". No hay conexión con el Banco Emisor | Llamar al Centro de Atención Telefónica Probar con otra tarjeta de otro banco |
| Retire Tarjeta Chip (Error de lectura) | Revisar estado de la tarjeta. Verificar que este correctamente colocada. | Si la falla se produce con varias tarjetas llamar al Centro de Atención Telefónica |
| Mensaje en Inglés | Punto de Venta perdió la configuración. Debe ser sustituido. | Llamar al Centro de Atención Telefónica |



intelipunto
sistemas de pago c.a.