

**ČESKÁ
SPORITELNA**




**NÁVOD K POUŽITÍ
PLATEBNÍHO TERMINÁLU
BULL INGENICO I5100 / GSM I7910**

Obsah

POPIS TERMINÁLU BULL INGENICO 5100	3
1.1 Obecné pokyny k používání terminálu	3
1.2 klávesnice terminálu	4
1.3 displej terminálu	4
1.4 čtečka magnetických karet	4
1.5 čtečka čipových karet	4
1.6 tiskárna terminálu	4
1.7 externí pinpad	5
POPIS BANKOVNÍCH OPERACÍ	6
Obecný postup	6
2.1 Prodej	7
2.1.1 Prodej se spropitným (a - nepřenositelný terminál)	10
2.1.2 Prodej se spropitným (b - přenosný terminál)	12
2.2 Předautorizace	14
2.3 Zrušení transakce	16
2.4 Hotovost	18
2.5 Refundace	19
2.6 Off-line / dokončení předautorizace	20
2.7 Cash back	22
2.8 Quasi cash	24
2.9 Duplicitní tisk	24
ODLIŠNOSTI OBSLUHY BANKOVNÍCH OPERACÍ	24
BEZPEČNOST OPERACÍ A ZAMÍTNUTÍ TRANSAKCE	26
Kontrola na straně obchodního partnera	26
Vnitřní kontrola terminálu	26
Kontrola podpisu	26
Kontrola autorizací	26
MENU SUPERVIZORA	28
1- Správa dávky	28
2- Zap / vyp bzučáku	29
3 - Změna hesla supervizora	30
4 - Implicitní funkce	30
5 - Jazyk účtenky	30
6 - Jazyk displeje	30
7 - Spojit na TMS	30
MENU TECHNIKA	31
POMOCNÉ MENU	31
VÝMĚNA PÁSKY	31
UZÁVĚRKA	32
STRUČNÝ PŘEHLED RC KÓDŮ	34

POPIS TERMINÁLU BULL INGENICO 5100

Terminál Bull Ingenico I5100 slouží k elektronické akceptaci bankovních platebních karet. Součástí terminálu je kromě čteček magnetické a čipové karty také termotiskárna, interní telefonní modem nebo IP komunikační modul. Součástí kompletu může být i externí PINPAD zařízení Ingenico I3010 pro zadávání PIN. Terminál funguje podle potřeby buď s tímto externím PINPADem nebo využívá interní PINPAD terminálu.

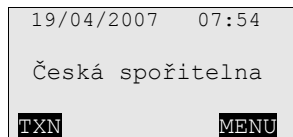
Instalace je velmi jednoduchá a intuitivní. Stačí připojit terminál k napájecímu zdroji, telefonní linku zapojit do konektoru  ve spodní části terminálu a externí PINPAD připojit do konektoru RS232-1 a terminál je plně funkční. Plná funkčnost terminálu je samozřejmě podmíněna správnou vnitřní konfigurací, jako je například typ tel. volby, telefonní předvolba atd. Tato nastavení provádí servisní organizace při instalaci.

Pro správnou funkčnost přístroje nechávejte terminál stále zapnutý. Jenom tak může provádět potřebné uzávěrky a aktualizace, které obvykle probíhají v nočních hodinách.

1.1 OBECNÉ POKYNY K POUŽÍVÁNÍ TERMINÁLU



V době kdy terminál pasivně čeká na transakci, je v tzv. "klidovém stavu". Klidový stav označuje displej zobrazením "klidového textu".

V tomto stavu displej zobrazuje v prvním řádku datum a čas, v prostředním řádku číslo terminálu a verzi software a ve spodním řádku je nápověda k tlačítkům horní řady klávesnice.

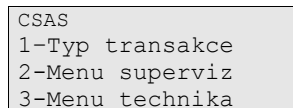


Na displeji PINPADu se po zapnutí terminálu objeví typ PINPADu a verze programového vybavení. V klidovém stavu je displej PINPADu prázdný.













Všechny povolené funkce terminálu mohou být z tohoto klidového stavu vyvolány prostým stisknutím příslušných kláves.   slouží pro výběr typu transakce a klávesa **MENU** slouží pro přístup do menu terminálu. Při transakci platební kartou terminál přijme všechny potřebné údaje k uskutečnění transakce, provede všechny nutné bezpečnostní kontroly, dále provede autorizaci transakce a zabezpečí její zapsání a uchování ve vnitřní paměti až do okamžiku přenosu transakcí do banky ke zpracování. Přenos transakcí do banky je prováděn automaticky v předem nastavený čas (nejčastěji v nočních hodinách).

V menu terminálu jsou k dispozici následující nabídky.



1.2 KLÁVESNICE TERMINÁLU

Terminál BULL Ingenico I5100 a PINPAD I3010 disponují stejným rozložením kláves. Stejně tak je shodný i význam jednotlivých kláves (pokud v textu není uvedeno jinak). Funkční klávesy jsou navíc barevně odlišeny : červená klávesa je STOP/CANCEL, žlutá klávesa je C/ CLEAR a zelená, potvrzovací je OK.

  – vstup do transakčního menu, pohyb kursoru
 – zrušení akce
 – o krok zpět
 – vstup do menu
 – potvrzení údajů terminálu
 – ,  – numerické klávesy – slouží pro zadání desetinné čárky při vstupu údajů
 – posun papíru

1.3 DISPLEJ TERMINÁLU

Terminál BULL Ingenico 5100 komunikuje s obsluhou pomocí plně grafického LCD maticového displeje, který umožňuje zobrazení nejčastěji 4 řádek po 16 znacích.

Pro tisk dokladů o provedených transakcích a dalších informací slouží rychlá termotiskárna.

Pro vkládání dat do terminálu a zadávání pokynů je k dispozici klávesnice s 20 tlačítky.

1.4 ČTEČKA MAGNETICKÝCH KARET

Čtečka magnetických karet je umístěna na pravé podélné straně terminálu. Magnetickou kartu je nutné protáhnout čtečkou konstantní rychlostí. Kartu je možno protahovat oběma směry s orientací magnetické pásky obrácenou vždy dovnitř k tělu platebního terminálu.

1.5 ČTEČKA ČIPOVÝCH KARET

Čtečka čipových karet je umístěna ve spodní části platebního terminálu. Karta se do štěrbin zasouvá vždy s čipem dopředu na horní straně karty. Kartu je potřeba vždy domáčknot a vyčkat na komunikaci s terminálem.

1.6 TISKÁRNA TERMINÁLU

Grafická termotiskárna je umístěna v přední části platebního terminálu. V tiskárně platebního terminálu lze použít pouze termopapír od schváleného dodavatele. Výměna se provádí otevřením víčka terminálu, vyjmutím zbytku starého kotoučku a jednoduchým vložením kotoučku nového.

1.7 EXTERNÍ PINPAD

PINPAD zařízení slouží k zadávání PIN, potvrzování částky k autorizaci, případně k zadávání spropitného. Jeho součástí je klávesnice shodná s klávesnicí hlavního terminálu a dvouřádkový displej (2x16) pro zobrazování stavu probíhající komunikace.

ODLIŠNOSTI V AKCEPTACI čipových a magnetických karet

Čipová karta

Pokud je karta vybavena čipem, musí být primárně zasunuta do čipové čtečky a až v případě výzvy terminálu může být použita čtečka magnetická. Terminál provede potřebné kontroly karty a předá řízení obsluze. **Obsluha terminálu u těchto karet neprovádí kontrolu čísla karty a tudíž odpadá zadávání posledního čtyřčíslí karty.**

Pokladník zadá částku a potvrdí její správnost stiskem klávesy OK. Držitel karty odsouhlasí správnost účtované částky stiskem klávesy **OK**. Následně je požádán o natypování PIN. Jeho zadávání je ukončeno stiskem klávesy **OK**.

Po správném zadání PIN rozhodne terminál a karta o tom, zda dojde k online autorizaci nebo bude transakce odsouhlasena offline bez nutnosti komunikace s bankou. V případě kladného výsledku je vytištěna účtenka, v opačném případě se vytiskne důvod zamítnutí transakce.

Důležitou okolností je skutečnost, že účtenka nebývá opatřena polem pro podpis držitele karty a obsluha tedy u transakcí provedených pomocí čipu neprovádí kontrolu podpisu držitele karty.

Z tohoto pravidla mohou existovat výjimky, které se však v omezené míře týkají karet vydaných výhradně v zahraničí. Pokud se zákazník identifikoval pomocí PIN zadaného na PINPADu a účtenka je bez podpisového řádku, vytiskne obsluha kopii účtenky pro klienta bez nutnosti další kontroly.

V případě, že je čip karty nečitelný, je možné jako náhradní řešení přečíst data z magnetického proužku (termín FALL BACK). Poté co terminál zjistí nefunkční čip, nabídne obsluze možnost protáhnout kartu magnetickou čtečkou. Dále potom vše probíhá tak, jako by šlo o transakci s obyčejnou magnetickou kartou.

Magnetická Karta

Pokud není karta vybavena čipem, postupuje se stejně jako dříve. Údaje z karty se sejmou protažením čtečkou magnetické stopy. **Obsluha v tomto případě zadává kontrolní čtyři poslední čísla karty.** Obsluha terminálu musí provést kontrolu bezpečnostních prvků karty a **srovnat podpis na účtence s podpisovým proužkem karty.** V případě podezření si dále vyžádá další doklad totožnosti.

PŘIPOJENÍ terminálů k ECR pokladnám a síťová řešení

Platební terminál je možné propojit s pokladnou nebo pokladním systémem. Pro tuto funkci byl navržen komunikační interface, jehož specifikace je k dispozici na vyžádání. Realizovat toto propojení si vyžádá změnu v SW konfiguraci terminálu a v programové výbavě pokladny.

Pro rozsáhlejší prodejny vybavené větším počtem pokladených míst, jako i pro obchodní řetězce s velkým počtem provozoven, je možné použít některé ze serverových řešení jako je Flexipad, Flexipad Multimerchant atd.

V případě zájmu o některé z těchto řešení, kontaktujte příslušného obchodního zástupce, případně HelpDesk servisní organizace.

POPIS BANKOVNÍCH OPERACÍ


Následné popisy jednotlivých operací odpovídají standardní situaci, při které na terminálu není speciálně nastavena vyšší bezpečnost – není např. požadováno heslo supervizora pro provedení operací atp. Je-li Váš terminál nastaven jinak, lze níže uvedený postup doplnit jednotlivými kroky z kapitoly **Odlišnosti obsluhy bankovních operací.**

Práva přístupu uživatelů k jednotlivým funkcím závisí na konkrétním nastavení parametrů, definovaných v tabulce bankovních operací.

Operaci, která je nastavena jako implicitní, lze zahájit jak zasunutím čipové karty, tak i protažením karty magnetické. Ve většině případů se jedná o operaci PRODEJ.

Poznámka: Data terminálu jsou zabezpečena proti vymazání při odpojení od napájení, proto transakce lze vymazat pouze odesláním do banky.

OBEČNÝ POSTUP

- 1) Pro přístup do menu bankovních operací stiskněte klávesu  nebo kombinaci kláves **MENU** a **"1"** v základním stavu. Objeví se následující nabídka :
- 2) Obsluha terminálu vybere druh prováděné operace stiskem klávesy **"1"** až **"9"**.
- 3) Zadá číslo karty (standardně zasunutím čipové karty nebo protažením čtečkou mg. proužku, nestandardně ručním zadáním údajů z karty), terminál vykoná zadané kontroly podle nastavených parametrů, případně si vyžádá od obsluhy doplnění kontrolních údajů (poslední čtyřčíslí, datum platnosti karty).
- 4) Zadá požadovanou částku a požádá zákazníka o odsouhlasení částky, zadání PIN.
- 5) Terminál vytiskne první účtenku.
- 6) Obsluha účtenku od tiskárny oddělí a uschová pro případ reklamace. V případě, že je transakce v pořádku, vytiskne kopii pro klienta (možné zvolit i v jiném jazyce). Pokud došlo k nějaké chybě, je vytištěno potvrzení o neprovedené transakci včetně důvodu zamítnutí.

Typ transakce

- | |
|------------------|
| 1-Prodej |
| 2-Předautorizace |
| 3-Zrušení trans |
| 4-Hotovost |
| 5-Refundace |
| 6-Dokonč předaut |
| 7-Cashback |
| 8-Quasicash |
| 9-Duplikát |

7) Během dne jsou veškeré transakce ukládány do paměti terminálu. Zpravidla je terminál nastaven tak, aby se v nočních hodinách sám telefonicky spojil s bankou a veškeré transakce určené k zúčtování odeslal (viz kapitola *Uzávěrka*).

2.1 PRODEJ

Transakce PRODEJ je základní operace terminálu, která je podkladem pro zúčtování (převod) zadané částky z účtu držitele karty na účet provozovatele terminálu.

Aktivuje se obvykle **zasunutím/ protažením karty**. Též se může vyvolat ze základního stavu postupným stisknutím kláves **▼** - "1", nebo kombinací kláves **MENU** - "1" - "1".

ZADEJTE ČÍSLO
KARTY

Toto menu se zobrazí, pokud byla zvolena operace prodej. Terminál vyčkává na zasunutí, protažení, případně ruční zadání platební karty.

PRODEJ

Zadejte částku :
CZK 0,00

Terminál vyzve obsluhu, aby zadala požadovanou částku. Opravu hodnoty je možno provádět pomocí žluté klávesy "C". Částku potvrdíme zelenou klávesou "OK".

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ **Použití PINu** ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

U čipových karet je požadováno, aby se držitel karty autorizoval číslem PIN. To samé se týká i některých magnetických karet (v současnosti jde o karty s logem Maestro). Obsluha po zadání částky požádá držitele karty o její odsouhlasení a zadání PIN.

Na displeji PINPADu se zobrazí

CZK 1,00
POTVRDTE ČÁSTKU

POTVRZENÍ ČÁSTKY

Obsluha klávesnici PINPAD podá držiteli karty. Vyzve držitele, aby potvrdil částku stiskem klávesy "OK" a zadal číslo PIN karty, které znovu potvrdí klávesou "OK". Po dobu operací s PINPADem svítí na displeji terminálu :

PRODEJ
Čekejte na
Zadání PIN.

Po stisku klávesy "OK" se na displeji PINPADu zobrazí

ZADEJTE PIN

Nyní držitel karty musí zadat PIN karty. Po natypování prvního čísla se na displeji PINPADu zobrazí

ZADEJTE PIN
*

Držitel karty zadá zbývající číslice PINu, jejíž správnost potvrdí klávesou "OK". Pokud se splete, stiskem žluté klávesy "CLEAR" vyvolá nové vkládání PINu, případně transakci ukončí červenou klávesou "CANCEL"

Po stisku klávesy "OK", terminál vyvolá sekvenci ověřování čísla PIN karty. Obsluha terminálu ani držitel karty nemají na tento proces žádný vliv. Na displeji klávesnice PINPADu se zobrazuje "Transakce probíhá" a na displeji terminálu je zobrazován průběh autorizace.

↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ **Použití PINu** ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑

Chování terminálu v případě, že je platba zamítnuta autorizací, je popsáno v kapitole **Zamítnutí transakce při autorizaci**. Je-li transakce autorizována úspěšně, terminál vytiskne účtenku s místem pro podpis, pokud se jedná o magnetickou kartu a následně se objeví menu pro odsouhlasení podpisu. Pokud se jedná o čipovou kartu vytiskne se účtenka bez podpisového pole a celá tato část kontroly se přeskočí (tato procedura je stejná i u ostatních operací).

Souhlasí podpis?

1-ANO
2-NE

Souhlasí-li podpis zákazníka s podpisovým vzorem na kartě, obsluha stiskne klávesu "OK". Terminál vytiskne druhou účtenku určenou pro zákazníka.

V případě, že **nesouhlasí**, stiskne obsluha červenou klávesu "STOP". Terminál zruší transakci a vytiskne doklad o zrušení transakci a na displeji zobrazí nabídku tisku kopie druhé účtenky.

Tisk kopie

1-kopie
2-jiný jazyk

Stiskem klávesy "OK" nebo "1" je vytištěna účtenka ve stejném jazyce. Jiný jazyk je možné jednorázově navolit stiskem klávesy "2".

Vzor účtenky k operaci prodej

```

*****
OBCHOD s.r.o.
Obchodní 1
100 00 PRAHA 10

OBCHODNÍK: 952123      POSID: 41202
ÚČTENKA: 005          DÁVKA: 2
TRNSID: 00543         C@1

XXXX XXXX XXXX 5678
A0000000031010 VISA DEBIT

      P R O D E J
    CZK 55,00

AUTORIZAČNÍ KÓD : 002597

24/04/2007      11:01

      DĚKUJEME VÁM
*****

```

Název obchodu

adresa

adresa

číslo obchodníka

číslo terminálu

číslo transakce

číslo dávky

identifikace transakce

pomocné znaky

číslo karty

identifikace aplikace typ karty

typ operace

částka

autorizační kód

datum a čas provedení operace

2.1.1 PRODEJ SE SPROPITNÝM (DRŽITEL NEPŘÍTOMEN)

Není-li držitel karty u transakce po celou dobu (obsluha kartu odnáší k pokladně) je možné postupovat následujícím způsobem. Obsluha natypuje transakci, je-li na terminálu u transakce PRODEJ povolena funkce spropitné, vyjede první účtenka s místem pro zadání spropitného a podpis držitele karty. Ten zadá výši spropitného a svým podpisem potvrdí celkovou částku. Obsluha doplní na terminálu výši spropitného a transakce pokračuje dále podle typu použité karty. Pokud nejde o čipovou kartu nebo kartu Maestro, je transakce autorizována a jsou vytištěny obě účtenky. V případě čipové karty nebo karty Maestro je požadováno zadání PIN držitele karty.

Aktivuje se obvykle **zasunutím/ protažením karty**. Těž se může vyvolat ze základního stavu postupným stisknutím kláves **▼** - "1", nebo kombinaci kláves **MENU** - "1" - "1".

```

ZADEJTE ČÍSLO
KARTY
-----
---
```

Toto menu se zobrazí, pokud byla zvolena operace prodej. Terminál vyčkává na zasunutí, protažení, případně ruční zadání platební karty.

```

PRODEJ

Zadejte částku :
CZK           0,00
```

Terminál vyzve obsluhu, aby zadala požadovanou částku. Opravu hodnoty je možno provádět pomocí žluté klávesy "C". Částku potvrdíme zelenou klávesou "OK".

Na displeji PINPADu se zobrazí

```

CZK           1,00
POTVRDTE CASTKU
```

```
POTVRZENÍ ČÁSTKY
```

Obsluha klávesnici PINPAD podá držiteli karty. Vyzve držitele, aby potvrdil částku stiskem klávesy "OK" a zadal číslo PIN karty, které znovu potvrdí klávesou "OK". Po dobu operací s PINPADem svítí na displeji terminálu :

```

PRODEJ
Čekejte na
Zadání PIN.
```

Po stisku klávesy "OK" se na displeji PINPADu zobrazí

```
ZADEJTE PIN
```

Nyní držitel karty musí zadat PIN karty. Po natypování prvního čísla se na displeji PINPADu zobrazí

```
ZADEJTE PIN
*
```

Držitel karty zadá zbývající číslice PINu, jejíž správnost potvrdí klávesou "OK". Pokud se splete, stiskem žluté klávesy "CLEAR" vyvolá nové vkládání PINu, případně transakci ukončí červenou klávesou "CANCEL"

Po stisku klávesy "OK" zahájí terminál předautorizaci platby. Na průběh autorizační sekvence obsluha nemá žádný vliv. Současně je vytištěna účtenka kam může držitel karty dopsat výši spropitného a svým podpisem vše potvrdí. Současně na displeji terminálu svítí menu pro zadání Spropitného.

SPROPITNÉ	
Zadejte částku :	
MAX 10%	
CZK	1,00

Vzor účtenky k operaci prodej se spropitným

OBCHOD s.r.o.	Název obchodu		
Obchodní 1	adresa		
100 00 PRAHA 10	adresa		
OBCHODNÍK: 952123	POSID: 41202	číslo obchodníka	číslo terminálu
ÚČTENKA: 005	DÁVKA: 2	číslo transakce	číslo dávky
TRNSID: 00543	CA3	identifikace transakce	pomocné znaky
6772 1234 1234 5678		číslo karty	
A0000000043060 Maestro		identifikace aplikace	typ karty
PRODEJ		typ operace	
CZK 11,00		částka	
SPROPITNÉ:		pole pro zadání spropitného	
PODPIS:		pole pro podpis držitele karty	
AUTORIZAČNÍ KÓD : 0710		autorizační kód	
24/04/2007	11:01	datum a čas provedení operace	
DĚKUJEME VÁM			

Pokud držitel karty zadal spropitné, natypuje obsluha jeho výši do terminálu

Souhlasí podpis?

- 1-ANO
- 2-NE

Souhlasí-li podpis držitele karty s podpisovým vzorem na kartě, obsluha stiskne klávesu "OK". Terminál vytiskne druhou účtenku určenou pro držitele karty.

V případě, že **nesouhlasí**, stiskne červenou klávesu "STOP". Terminál zruší transakci a vytiskne doklad o zrušené transakci a na displeji zobrazí nabídku tisku kopie druhé účtenky.

Tisk kopie

- 1-kopie
- 2-jiný jazyk

Stiskem klávesy "OK" nebo "1" je vytištěna účtenka ve stejném jazyce. Jiný jazyk je možné jednorázově navolit stiskem klávesy "2".

Vzor výsledné účtenky k operaci prodej se spropitným

OBCHOD s.r.o.	Název obchodu		
Obchodní 1	adresa		
100 00 PRAHA 10	adresa		
OBCHODNÍK: 952123	POSID: 41202	číslo obchodníka	číslo terminálu
ÚČTENKA: 005	DÁVKA: 2	číslo transakce	číslo dávky
TRNSID: 00543	CA3	identifikace transakce	pomocné znaky
XXXX XXXX XXXX 5678		číslo karty	
A0000000043060 Maestro		identifikace aplikace	typ karty
PRODEJ		typ operace	
CZK 12,00		částka	
Z TOHO SPROPITNÉ: CZK 1,00		POZNÁMKA	
AUTORIZAČNÍ KÓD : 0710		autorizační kód	
24/04/2007	11:01	datum a čas provedení operace	
DĚKUJEME VÁM			

2.1.2 PRODEJ SE SPROPITNÝM (B – DRŽITEL PŘÍTOMEN)

V případě, kdy je držitel karty u provádění transakce po celou její dobu (pro akceptaci karet je používán GSM terminál nebo je zvyklost platit při odchodu u pokladny), je vhodnější použít variantu, kdy výši spropitného natypuje držitel karty přímo do terminálu a následně potvrdí zadáním PIN (v případě čipové karty nebo karty Maestro). K autorizaci pak dojde následně po zadání všech těchto údajů.

Vzor účtenky k operaci prodej se spropitným

```

*****
OBCHOD s.r.o.
Obchodní 1
100 00 PRAHA 10

OBCHODNÍK: 952123      POSID: 41202
ÚČTENKA: 005          DÁVKA: 2
TRNSID: 00543        CA3

XXXX XXXX XXXX 5678
A0000000043060 Maestro

      P R O D E J
    CZK 12,00
Z TOHO SPROPITNÉ: CZK 1,00

AUTORIZAČNÍ KÓD : 0710

24/04/2007      11:01
      DĚKUJEME VÁM
*****

```

Název obchodu

adresa

adresa

číslo obchodníka

číslo terminálu

číslo transakce

číslo dávky

identifikace transakce

pomocné znaky

číslo karty

identifikace aplikace typ karty

typ operace

částka

POZNÁMKA

autorizační kód



datum a čas provedení operace

2.2 PŘEDAUTORIZACE

Operace PŘEDAUTORIZACE rezervuje peníze na účtu držitele karty pro budoucí transakci. Jedná se pouze o provedení autorizace se záměrem získat autorizační kód, který bude použit pro pozdější operaci OFFLINE - Dokončení předautorizace.

Pozor ! : PŘEDAUTORIZACE není platební transakce - zúčtování z účtu držitele karty na účet provozovatele terminálu bude provedeno až po uskutečnění operace OFFLINE.

Např.: Půjčení auta z půjčovny. Předautorizací na tuto sumu získáte souhlas s transakcí, kterou provedete později (až v okamžiku, kdy držitel karty auto vrátí). Takto předejdete nepříjemnostem, které by mohly vzniknout v případě zamítnutí transakce po poskytnutí Vaší služby.

Operaci PŘEDAUTORIZACE aktivujeme postupným stisknutím kláves  - "2" nebo kombinací kláves  - "1" - "2".

```

ZADEJTE ČÍSLO
KARTY
-----
---
```

Toto menu se zobrazí, pokud byla zvolena operace předautorizace. Terminál vyčkává na zasunutí, protažení, případně ruční zadání platební karty.

```

PŘEDAUTORIZACE
Zadejte částku :
CZK           0,00
```

Terminál vyzve obsluhu, aby zadala požadovanou částku. Opravu hodnoty je možno provádět pomocí žluté klávesy "C". Částku potvrdíme zelenou klávesou "OK".

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ **Použití PINu** ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

U čipových karet je požadováno, aby se držitel karty autorizoval číslem PIN. To samé se týká i některých magnetických karet (v současnosti jde o karty s logem Maestro). Obsluha po zadání částky požádá držitele karty o její odsouhlasení a zadání PIN.

Na displeji klávesnice PINPADu se zobrazí

```

CZK           1,00
POTVRDTE CASTKU
```

```

POTVRZENÍ ČÁSTKY
```

Obsluha klávesnici PINPAD podá držiteli karty. Vyzve držitele, aby potvrdil částku stiskem klávesy "OK" a zadal číslo PIN karty, které znovu potvrdí klávesou "OK". Po dobu operací s PINPADem svítí na displeji terminálu :

```

PŘEDAUTORIZACE
Čekejte na
Zadání PIN.
```

Po stisku klávesy "OK" se na displeji PINPADu zobrazí

```

ZADEJTE PIN
```

Nyní držitel karty musí zadat PIN karty. Po natypování prvního čísla se na displeji PINPADu zobrazí

```

ZADEJTE PIN
*
```

Držitel karty zadá zbývající číslice PINu, jejíž správnost potvrdí zelenou klávesou "OK". Pokud se splete, stiskem žluté klávesy "CLEAR" vyvolá nové vkládání PINu, případně transakci ukončí červenou klávesou "CANCEL".

Po stisku klávesy "OK", terminál vyvolá sekvenci ověřování čísla PIN karty. Obsluha terminálu ani držitel karty nemají na tento proces žádný vliv. Na displeji klávesnice PINPADu se zobrazuje "Transakce probíhá" a na displeji terminálu je zobrazován průběh autorizace.

↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ **Použití PINu** ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑

Následující popis postupu autorizace je shodný s postupem z operace Prodej. Výsledkem úspěšné předautorizace je účtenka, kterou je obsluha povinna založit. Účtenka je podkladem pro úspěšné finanční dokončení operace OFFLINE/Dokončení transakce.

Vzor účtenky k operaci předautorizace

***** OBCHOD s.r.o. Obchodní 1 100 00 PRAHA 10	<i>Název obchodu adresa adresa</i>		
OBCHODNÍK: 952123 POSID: 41202 ÚČTENKA: 005 DÁVKA: 2 TRNSID: 00543 C@1	<i>číslo obchodníka číslo transakce identifikace transakce</i>	<i>číslo terminálu číslo dávky pomocné znaky</i>	
XXXX XXXX XXXX 5678 A0000000031010 VISA DEBIT	<i>číslo karty identifikace aplikace typ karty</i>		
PREAUTH CZK 55,00	<i>typ operace částka</i>		
AUTORIZAČNÍ KÓD : 002597	<i>autorizační kód</i>		
24/04/2007 11:01	<i>datum a čas provedení operace</i>		
DĚKUJEME VÁM *****			

2.3 ZRUŠENÍ TRANSAKCE

Operace ZRUŠENÍ TRANSAKCE zruší (stornuje) jakoukoliv dokončenou transakci, která je uložena v paměti terminálu, tzn. takovou transakci, která ještě nebyla přenesena do banky ke zúčtování. Tato operace označí záznam o dokončené transakci uložené v paměti terminálu jako zrušený. Proto se transakce nezúčtuje.

Operace ZRUŠENÍ TRANSAKCE se aktivuje ze základního stavu postupným stisknutím kláves **▼** - "3" nebo kombinací kláves **MENU** - "1" - "3". Poté následuje tento dialog:

```
ZRUŠ. TRANSAKCE
Účtenka : ---
```

Terminál požaduje zadání čísla účtenky, kterou chcete zrušit. Zadané číslo potvrďte klávesou "OK".

```
ZRUŠ. TRANSAKCE
Zadejte částku :
                0,00
```

Obsluha nyní musí zadat přesně konečnou částku, která odpovídá zrušené transakci. Částku potvrdí stiskem klávesy "OK".

V případě, že požadovaná **částka je vložena špatně**, operace ZRUŠENÍ TRANSAKCE **není provedena** a terminál se vrátí do základního stavu.

Terminál vytiskne doklad o zrušené transakci a na displeji zobrazí nabídku tisku kopie druhé účtenky.

```
Tisk kopie
1-kopie
2- jiný jazyk
```

Nyní si může obsluha vytisknout kopii dokladu o zrušené transakci, případně ho vytisknout v jiném jazyce.

Operace ZRUŠENÍ TRANSAKCE neproběhne v těchto případech:

- 1) Transakce s požadovaným číslem účtenky se v terminálu nevyskytuje.
- 2) Transakce s požadovaným číslem účtenky se v terminálu vyskytuje, ale již byla zrušena.
- 3) Vložená částka neodpovídá skutečné částce transakce.
- 4) Někteří vydavatelé neumí operaci zrušení transakce (reversal) provést. V tomto případě je potřeba kontaktovat oddělení autorizace nebo oddělení reklamace plateb, případně provést operaci refundace (protože refundace není on-line operací, dojde k převodu z účtu obchodníka na účet majitele karty s časovým zpožděním několika dní, peníze budou po tuto dobu zablockovány).

Poznámka: Pokud bylo přidáno spropitné, musíme vkládat celkovou částku (včetně spropitného). Terminál v těchto třech případech na chvíli zobrazí důvod neprovedení transakce a potom přejde do základního stavu.

Vzor účtenky k operaci zrušení transakce

```

*****
OBCHOD s.r.o.
Obchodní 1
100 00 PRAHA 10

OBCHODNÍK: 952123      POSID: 41202
ÚČTENKA: 005          DÁVKA: 2
TRNSID: 00543         C@1

POTVRZENÍ K ÚČTENCE
Č. : 007
O ZRUŠENÉ TRANSAKCI
4761 1234 1234 1234  PLATNOST :12/10
A0000000031010 VISA DEBIT

      PRODEJ
      CZK 55,00

24/04/2007      11:01
*****

```

*Název obchodu
adresa
adresa*

*číslo obchodníka
číslo transakce
identifikace transakce*

*číslo terminálu
číslo dávky
pomocné znaky*

*číslo karty
identifikace aplikace typ karty*

platnost

*původní typ rušené operace
částka transakce*

datum a čas provedení operace

2.4 HOTOVOST

Operace HOTOVOST nepatří mezi standardně nabízené operace. Z tohoto důvodu není proto v tomto návodu podrobně popsána. Transakce probíhá obdobně jako transakce prodej.

Aktivuje se ze základního stavu postupným stisknutím kláves **▼** - "4" nebo kombinací kláves **MENU** - "1" - "4".

Vzor účtenky k operaci hotovost

```

*****
Česká spořitelna, a.s.
hotovostní přepážka
Bubenská 1
170 00 PRAHA 7

OBCHODNÍK: 952123      POSID: 41202
ÚČTENKA: 005          DÁVKA: 2
TRNSID: 00543         C@1

XXXX XXXX XXXX 5678
A0000000031010 VISA DEBIT

      HOTOVOST
      CZK 200,00

      AUTORIZAČNÍ KÓD : 002597

24/04/2007      11:01

      DĚKUJEME VÁM
*****

```

*Název obchodu
Specifikace služeb
adresa
adresa*

*číslo obchodníka
číslo transakce
identifikace transakce*

*číslo terminálu
číslo dávky
pomocné znaky*

*číslo karty
identifikace aplikace typ karty*

*typ operace
částka*

autorizační kód

datum a čas provedení operace

2.5 REFUNDACE

Transakce REFUNDACE je podkladem k provedení převodu zadané částky z účtu provozovatele terminálu na účet držitele karty. Použije se například tehdy, uznal-li obchodník reklamaci zboží a hodlá držiteli karty vrátit peníze. **Předpokladem je, že nákup zboží provedený operací prodej již byl k zúčtování do banky přenesen** (Není tedy uložen v paměti terminálu. Je-li v paměti uložen, řiďte se pokyny pro operaci zrušení transakce). Operaci refundace lze také použít v případě, vrací-li obsluha terminálu držiteli pouze část z celkové hodnoty nákupu.

Operace REFUNDACE se aktivuje ze základního stavu postupným stisknutím kláves **▼** - "5" nebo kombinací kláves **MENU** - "1" - "5". Transakce probíhá obdobně jako transakce prodej s následujícími výjimkami :

- pokud je požadován podpis, podepisuje se v tomto případě obsluha nebo supervizor terminálu
- transakce se neprovádí online, uloží se do paměti terminálu a je přenesena v rámci denního účtování

Vzor účtenky k operaci refundace

```

*****
SkyShop, a.s.
Vodičkova 1
110 00 PRAHA 1

OBCHODNÍK: 952123      POSID: 41202
ÚČTENKA:   005        DÁVKA: 2
TRNSID:    00543      C@1

4120 1234 1234 5678
A0000000031010 VISA DEBIT

REFUNDACE
CZK 150,00

AUTORIZAČNÍ KÓD : 597

24/04/2007      12:04

DĚKUJEME VÁM
*****

```

Název obchodu

adresa

adresa

číslo obchodníka

číslo terminálu

číslo transakce

číslo dávky

identifikace transakce

pomocné znaky

číslo karty

identifikace aplikace typ karty

typ operace

částka

autorizační kód

datum a čas provedení operace

2.6 OFF-LINE / DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE

Operace DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE (nepropojená transakce) je velmi podobná operaci PRODEJ, avšak s jednou odlišností. Terminál nikam nevolá a neověřuje kartu. Předpokládá, že obsluha si kartu ověřila jiným způsobem: buď při operaci PŘEDAUTORIZACE (založená účtenka) nebo telefonicky dotazem v autorizačním centru. Proto operace DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE požaduje po obsluze zadání autorizačního kódu.

Operace DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE se aktivuje ze základního stavu postupným stisknutím kláves **▼** - "6" nebo kombinací kláves **MENU** - "1" - "6". (následuje popis pouze nejdůležitějších bodů transakce)

```

ZADEJTE ČÍSLO
KARTY
-----
---
```

Toto menu se zobrazí, pokud byla zvolena operace dokončení předautorizace. Terminál vyčkává na zasunutí, protažení, případně ruční zadání platební karty.

DOKONČENÍ

```

Zadejte částku :
CZK             0,00
```

Terminál vyzve obsluhu, aby zadala požadovanou částku. Opravu hodnoty je možno provádět pomocí žluté klávesy "C". Částku potvrdíme zelenou klávesou "OK". (Částka dokončení se nemusí shodovat s částkou předautorizace)

```

Dokonč. předaut.
Vložte aut. kod
-----
```

Po vložení částky je požadováno zadání autorizačního kódu. Ten se nachází na účtence z operace "Předautorizace". Jde vždy o max. 6-ti místný kód. Tím je zadání ukončeno, následně dojde k tisku účtenky a její kopie.

Vzor účtenky k operaci dokončení předautorizace

```

*****
OBCHOD s.r.o.
Obchodní 1
100 00 PRAHA 10

OBCHODNÍK: 952123      POSID: 41202
ÚČTENKA: 005          DÁVKA: 2
TRNSID: 00543        C@1

XXXX XXXX XXXX 5678
A0000000031010 VISA DEBIT

          DOKONČENÍ
          CZK 240,00


AUTORIZAČNÍ KÓD : 002597

24/04/2007      14:11
          DĚKUJEME VÁM
*****

```

*Název obchodu**adresa**adresa**číslo obchodníka**číslo terminálu**číslo transakce**číslo dávky**identifikace transakce**pomocné znaky**číslo karty**identifikace aplikace typ karty**typ operace**částka**autorizační kód**datum a čas provedení operace***2.7 CASH BACK**

Transakce Cash back (prodej s návratem hotovosti) patří k nadstandardním funkcím terminálu. Tato operace má některá omezení, která jsou terminálem v průběhu transakce kontrolována. Uvedené limity jsou výsledkem dohody vydavatelských bank v ČR. Jedná se o minimální výši nákupu zboží/ služeb v hodnotě 300 Kč a maximální výši výběru hotovosti 1.500 Kč. Uvedené hodnoty jsou nastaveny v parametrech terminálu a je možné je tak v budoucnu měnit. Cash back je možné provést vždy jen v CZK, a to i u terminálů, kde je současně povolena funkce "Multicurrency".

Operace Cash back se aktivuje se ze základního stavu stisknutím kláves  - "7" nebo kombinací kláves **MENU** - "1" - "7".

```

ZADEJTE ČÍSLO
KARTY
-----
---
```

Toto menu se zobrazí, pokud byla zvolena operace Cash back. Terminál vyčkává na zasunutí, protažení, případně ruční zadání platební karty.

```

CASHBACK
```

```

Zadejte částku :
CZK      824,00
```

Terminál vyzve obsluhu, aby zadala požadovanou částku nákupu. Opravu hodnoty je možno provádět pomocí žluté klávesy "C". Částku potvrdíme zelenou klávesou "OK".

```

CASHBACK
```

```

Vyplatit hotově
Zadejte částku :
CZK      400,00
```

Terminál vyzve obsluhu, aby zadala částku požadované hotovosti. Opravu hodnoty je možno provádět pomocí žluté klávesy "C". Částku potvrdíme zelenou klávesou "OK".

Na displeji klávesnice PINPADu se zobrazí

```

CZK      1224,00
POTVRDTE CASTKU
```

```

POTVRZENÍ ČÁSTKY
```

Obsluha klávesnici PINPAD podá držiteli karty. Vyzve držitele, aby potvrdil částku stiskem klávesy "OK" a zadal číslo PIN karty, které znovu potvrdí klávesou "OK".

Po sekvenci zadávání PIN a stisku klávesy "OK", terminál vyvolá proces ověřování čísla PIN karty. Obsluha terminálu ani držitel karty nemají na tento proces žádný vliv. Na displeji klávesnice PINPADu se zobrazuje "Transakce probíhá" a na displeji terminálu je zobrazován průběh autorizace.

```

Tisk kopie
```

```

1-kopie
2-jiný jazyk
```

Stiskem klávesy "OK" nebo "1" je vytištěna účtenka ve stejném jazyce. Jiný jazyk je možné jednorázově navolit stiskem klávesy "2".

Transakce může být zamítnuta kromě standardních případů také z následujících důvodů :

Transakce 1 : částka prodeje 200 Kč, hotovost 1.400 Kč

„ Příliš nízká částka prodeje “

Transakce 2 : částka prodeje 300 Kč, hotovost 1.600 Kč

„ Příliš vysoká částka výběru hotovosti “

Transakce 3 : částka prodeje xxxx Kč, hotovost xxxx Kč

„ PŘEKROČEN LIMIT HOTOVOSTI “ RC kód : 210

Důvodem tohoto zamítnutí je skutečnost, že požadovaná hotovostní výplata překračuje aktuální hotovostní limit dané karty. Toto je problém držitele karty nikoliv platebního terminálu nebo autorizační centrály.

Transakce je tím zamítnuta jako celek. Pro úhradu zboží a služeb držitele karty je nutné použít standardní transakci prodej (případně je možné zkusit na přání držitele karty opakovat prodej s návratem hotovosti, ale s nižší částkou výběru hotovosti).

Vzor účtenky k operaci Cash back

Superobchod s.r.o.
Vršovická 103/1285
100 00 PRAHA 10

Název obchodu

adresa

adresa

OBCHODNÍK:055555 POSID:00007
ÚČTENKA: 06 DÁVKA: 002
TRNSID: 000033 C@3

číslo obchodníka

číslo terminálu

číslo transakce

číslo dávky

identifikace transakce

pomocné znaky

4140 XXXX XXXX 5678
VISA CREDIT PLATNOST:12/02
A0000000032010

číslo karty

typ karty

identifikace čipové aplikace

konec platnosti

**PRODEJ S NÁVRATEM
HOTOVOSTI
CZK 1.500,00**

typ operace

částka

PRODEJ : CZK 500,00
HOTOVOST : CZK 1.000,00

část prodeje

část hotovosti

AUTORIZAČNÍ KÓD : 02597

autorizační kód

15/05/05 13:53

datum a čas provedení operace

Částky hotovosti vyplacené při prodeji s návratem jsou uvedeny rovněž u transakcí ve výpisech dávek, celkovém výpisu a příslušných součtech.

2.8 QUASI CASH

Operace Quasi cash nepatří mezi standardně nabízené operace. Jde o transakci, která je velice podobná operaci Hotovost. Zatímco u transakce hotovost **dostane držitel karty skutečné finanční prostředky**, u transakce Quasi cash jsou „zbožím“ žetony, šeky, kupóny nebo i jiné zboží, které má finanční povahu. Transakce je svou podstatou určena především pro použití v provozovnách typu Casino.

2.9 DUPLICITNÍ TISK

Kopii poslední vytištěného dokladu je možné vytisknout ze základního stavu postupným stisknutím kláves **9** - "9" nebo kombinací kláves **MENU** - "1" - "9". Bude vytištěna poslední účtenka v jejímž záhlaví bude označení **DUPLIKÁT**.

ODLIŠNOSTI OBSLUHY BANKOVNÍCH OPERACÍ

Spropitné

U některých typů provozoven je možné, aby držitel karty ponechal tzv. spropitné. Existují dvě varianty jak procesovat transakci se spropitným v případě, že držitel karty je u terminálu přítomen (host je přítomen u pokladny, obsluha přinesla GSM terminál ke stolu) nebo obsluha odnesla kartu od hostova stolu k pokladně k vystavení prvního účtu.

Maximální výše spropitného může být omezena ze strany banky nebo majitele provozovny. Může se pohybovat v rozsahu 0% - 99% z ceny poskytované služby. Aktuálně nastavené omezení je zobrazeno na displeji terminálu. Nastavení je parametrizovatelné, změnu omezení je možné provést po dohodě s bankou a servisní organizací.

Ruční typování karty pomocí klávesnice

Možnost zadávání údajů karty do terminálů pomocí klávesnice Česká spořitelna, a. s. obecně nepodporuje. Nicméně u některých typů provozoven je tato možnost povolena (hotely, autopůjčovny – nutnost předautorizace při nepřítomnosti držitele karty atp.).

Dokončení transakce hlasovou autorizací

Česká spořitelna, a. s. umožňuje v některých případech dokončení autorizačního procesu i při nefungujícím on-line spojení s autorizačním centrem. Toto záleží na konkrétním typu karty, kterou je transakce prováděna. V tomto případě, pokud se terminálu nepodaří zautorizovat prováděnou operaci, umožní obsluze terminálu vložení autorizačního kódu získaného hlasovou autorizací.

Transakce karet American Express, ruční vstup : v případě, že se u těchto karet nepodaří terminálu na tři pokusy provést on-line autorizaci z důvodu chyb ve spojení, je možné zavolat přímo servis American Express 222 800 222, získat autorizační kód a ten vložit do terminálu ručně. V tomto případě se transakce provede off-line, uloží se do paměti terminálu a přenese se až v době uzávěrky. Stejný postup se provede i v případě, kdy se na displeji terminálu objeví „volejte vydavatele“.

BEZPEČNOST OPERACÍ A ZAMÍTNUTÍ TRANSAKCE

KONTROLA NA STRANĚ OBCHODNÍHO PARTNERA

Před samotným protažením karty čtečkou terminálu je obsluha terminálu povinna překontrolovat fyzické náležitosti platební karty jako např. hologram, logo druhu karty (viz návod "Jak přijímat platební karty" vydaný Českou spořitelnou, a. s.).

Neméně důležitou kontrolou je vizuální kontrola držitele karty (předkladatele) podle údajů na platební kartě (např. mužské jméno na kartě a předkladatelem je žena, anglické jméno na kartě a předkladatel mluví plynně česky atd.)

Obsluha terminálu musí mít vždy na paměti, že transakci platební kartou může provádět pouze její oprávněný držitel. Pojme-li obsluha podezření, že se nejedná o držitele karty, je oprávněna požádat předkladatele karty o předložení jeho průkazu totožnosti a ujistit se tak o oprávněnosti provést transakci.

VNITŘNÍ KONTROLA TERMINÁLU

Terminál po protažení/ vložení karty překontroluje údaje jako např. číslo karty, její platnost a další vnitřní bezpečnostní kódy. Nejsou-li v pořádku, hlásí na displeji „NEPLATNÁ KARTA“, „NEPOVOLENÁ KARTA“, „PROŠLÁ KARTA“ atd. Po chvíli přejde do základního stavu.

KONTROLA PODPISU

Nesmírně důležitým prvkem správnosti transakce je kontrola shody podpisů držitele na účtence a na podpisovém proužku karty.

SOUHLASÍ PODPIS?	
1	- ANO
2	- NE

Pokud podpisy nesouhlasí, obsluha **nepotvrdí** shodu podpisů klávesou "2" Terminál vytiskne doklad o zrušené transakci a čeká na potvrzení, zda chcete vytisknout kopii dokladu o zrušení transakce.

Na závěr terminál na chvíli na displeji zobrazí, že operace je zrušena a přejde do základního stavu.

KONTROLA AUTORIZACÍ

Když se má terminál spojit s autorizačním centrem, kde má být provedena kontrola, která určí, je-li možné transakci povolit (provést) či nikoliv, mohou nastat případy, kdy je transakce zamítnuta. Terminál vytiskne doklad o zamítnuté transakci a na displeji zobrazí nabídku na tisk kopie dokladu, případně volbu tisku v jiném jazyce.

Tisk kopie

- 1 - kopie
- 2 - jiný jazyk

Obsluha zvolí požadovanou činnost.

Na dokladu pod částkou je text, který blíže specifikuje důvod zamítnutí transakce. Tyto důvody můžeme rozdělit na tři skupiny:

- 1) V případě, že se terminál z jakéhokoliv důvodu do autorizačního centra nedovolal, vytiskne hlášení typu - "**nedetek. tel. linka**", "**spojení nenavázáno**" atd.
- 2) V případě, že je transakce zamítnuta z autorizačního centra, vytiskne se zpráva typu - například "**málo peněz na účtu**". Seznam těchto hlášení je blíže specifikován v tabulce na konci této příručky.
- 3) V případě, že dojde k nekorektnímu stavu v průběhu transakce, karta transakci ukončí (to může nastat i v případě, že terminál provede on-line autorizaci a vydavatelská banka transakci schválí, výsledné rozhodnutí ale provede vždy karta). Čip na kartě obsahuje bezpečnostní kritéria, která jsou v průběhu transakce kartou kontrolována.

Vzor účtenky k zamítnutí autorizace

Superobchod s.r.o.
Vršovická 103/1285
100 00 PRAHA 10

*Název obchodu
adresa
adresa*

OBCHODNÍK:055555 POSID:00007
DÁVKA: 002
C@3

*číslo obchodníka číslo terminálu
číslo dávky
pomocné znaky*

4762 XXXX XXXX 5678 PLATNOST:12/10
A0000000032010 VISA CREDIT

*číslo karty platnost
typ karty*

PRODEJ
CZK 12,00

*typ operace
celková částka*

Zamítnuto kartou
TRANSAKCE NEPROVEDENA

důvod zamítnutí autorizace

15/05/05 13:53

datum a čas provedení operace

MENU SUPERVIZORA

Supervizor má funkci řídicího pracovníka, který kontroluje terminál a zodpovídá za jeho provoz. Proto má také možnost vykonávat na terminálu nadstandardní operace.

Do menu supervizora vstoupíme ze základního stavu stlačením kláves **MENU** - "2".

Zadejte heslo
SUPERVIZORA :

Pro identifikaci supervizora je požadováno zadání hesla

Menu superviz
1-Správa dávky
2-Zap/vyp bzučák
3-Změna hesla sv
4-Imple funkce
5-Jazyk účtenky
6-Jazyk displeje
7-spojit na TMS

Po zadání hesla se objeví základní nabídka operací
V menu se lze pohybovat za pomoci šipek a výběr následně potvrdit klávesou "**OK**" nebo volbu přímo vybrat pomocí číselné klávesnice.

1- SPRÁVA DÁVKY

V tomto menu je možné manipulovat s dávkou transakcí. Dávkou rozumíme všechny transakce uložené v terminálu před provedením uzávěrky.

Správa dávky
1-Odeslání dávky
2-Výpis dávky
3-Celkový výpis
4-Formát výpisu
5-Výpis starých
6-Upload Flexipd

Po zadání hesla se objeví základní nabídka operací
V menu se lze pohybovat za pomoci šipek a výběr následně potvrdit klávesou "**OK**" nebo volbu přímo vybrat pomocí číselné klávesnice.

1 – 1 Odeslání dávky

Výběrem menu „odeslání dávky“ je okamžitě spuštěn proces přenosu dávky. Před samotným přenosem je na displeji terminálu zobrazen počet transakcí v dávce. Po úspěšném přenosu dávky se vytiskne doklad o vykonání uzávěrky a seznam transakcí v dané dávce a terminál se vrátí do klidového stavu. Dávku není potřeba odesílat ručně. Terminál je nastaven tak, že k přenosu dávky dochází automaticky v průběhu noci. Pokud se terminálu v automatickém režimu opakovaně nedaří dávku odeslat, je akce ukončena a terminál se vrací do základního stavu.

V tomto případě nedojde k vytištění potvrzení o přenosu dávky. Obsluha by měla každé ráno provést kontrolu, zda transakce uskutečněné za předchozí období byly úspěšně přeneseny do banky. Pokud k přenosu nedošlo, je možné odeslání dávky opakovat ručně, viz úvod tohoto odstavce.

Pokud není dávka odeslána ručně, zůstává otevřena pro transakce dalšího dne a terminál se o odeslání dávky pokusí v následné noční seanci.

K přenosu dávky v nočních hodinách nedojde také u terminálů GSM, které nejsou v době přenosu dávky zapojeny na externí napájení a u standalone terminálů, které jsou z jakéhokoliv důvodu ve stejné době vypnuty. V tomto případě se po opětovném zapojení terminálu objeví na displeji upozornění na ruční odeslání dávky.

1 – 2 Výpis dávky

V tomto menu si supervizor může prohlédnout dávku všech transakcí, které se v terminálu nachází od minulé uzávěrky. Výběrem klávesy "1" se vytiskne detailní tisk dávky. Stiskneme-li klávesu "2" vytiskne se stručný výpis, což je počet transakcí v terminálu a jejich celková suma.

1 – 3 Celkový výpis

Tato funkce umožňuje supervizorovi přehledně sledovat počet a sumu transakcí za období od posledního vynulování čítačů. Celkový výpis obsahuje počty a celkové částky všech typů transakcí rozdělených podle typů karet a měn. Před ukončením tisku terminál nabídne vynulování (klávesa "OK") či zachování (klávesa "STOP") všech čítačů.

1 – 4 Formát výpisu dávky

Tato funkce neprovádí vlastní tisk, pouze nastavuje jeho formát. Supervizor zvolí, zda výpisy budou tříděny podle čísel dávek, typu karet a zda se budou tisknout podrobně nebo pouze konečné součty dávek. Po vyvolání funkce se zobrazí aktuální nastavení. Změna se inicializuje stiskem klávesy "OK" a následuje výběr jiné varianty výpisu ("Detailní" nebo "Stručný"). Změna se potvrdí stiskem "OK" nebo se funkce kdykoliv přeruší stiskem "STOP".

1 – 5 Výpis starých dávek

Supervizor má možnost vypsat si staré dávky a to i řadu dní dozadu. Výpis je zřetelně označen, že se jedná o starou dávku, má nadpis "VÝPIS ARCHIVNÍ DÁVKY". K výmazu archivu dávek dojde vždy v okamžiku, kdy se zaplní paměť terminálu. Výmaz se provádí vždy od nejstarší dávky.

1 – 6 Upload Flexipad

V případě, že je terminál zapojen do rozsáhlejší terminálové sítě, jejíž centrálou je nadřazený Flexipad server, je možné na tento server přenést obraz všech uskutečněných transakcí. Server disponuje SQL databází, ve které jsou uloženy informace o prodejkách celé terminálové sítě a je proto například možné kdykoliv provést export dat do tabulky Excelu.

2- ZAP / VYP BZUČÁKU

Zap/ vyp bzučák
VYPNOUT
změnit
ANO (OK) NE (STOP)

Tato volba zapíná, respektive vypíná indikaci stisknutých kláves

3 - ZMĚNA HESLA SUPERVIZORA

Změna hesla sv

Zde má supervizor možnost změnit svoje heslo. Pokud supervizor heslo zapomene, musí kontaktovat servisní organizaci. Heslo musí obsahovat minimálně 4 znaky

4 – IMPLICITNÍ FUNKCE

Implic funkce
PRODEJ
změnit
ANO (OK) NE (STOP)

Tato funkce nastaví implicitní bankovní operaci, která se začne provádět automaticky po vložení/ protažení karty.

5 – JAZYK ÚČTENKY

Jazyk účtenky
čeština
změnit
ANO (OK) NE (STOP)

Tato funkce nastaví implicitní jazyk účtenky. K výběru jsou následující jazyky :
1 – čeština, 2 – angličtina, 3 – italština,
4 – francouzština, 5 - němčina

6 – JAZYK DISPLEJE

Jazyk displeje
čeština
změnit
ANO (OK) NE (STOP)

Tato funkce nastaví implicitní jazyk displeje. K výběru jsou následující jazyky :
1 – čeština
2 – angličtina

7 – SPOJIT NA TMS

Jazyk displeje
čeština
změnit
ANO (OK) NE (STOP)

Tato funkce slouží k inicializaci spojení na BTMS (Bull Terminal Management Systém) zvolenou komunikační cestou (viz Menu technika – způsob připojení)

Terminálová aplikace MNT zahájí relaci na BTMS. BTMS ověří, zda je terminál identifikován POS ID v systému registrován a zda jsou pro něj připraveny aktualizace, nové parametry nebo nová verze aplikace. Pokud ano, provede se požadovaný update. Průběh relace s BTMS je zobrazován na displeji terminálu. Po skončení aktualizace je platební terminál restartován. Pokud součástí aktualizace byla změna hodnot parametrů, proběhne kontrola správnosti parametrů. Je-li zjištěna chyba, nové hodnoty parametrů nejsou aplikovány. Výsledek aktualizace je také uchován v logu BTMS.

MENU TECHNIKA

Menu technika slouží pro základní inicializaci terminálu, prohlížení a nastavování jeho parametrů, nastavování data a času, k operacím s nepřenesenými transakcemi atd.

Přístup do menu technika je možný přes heslo technika. Operace v tomto menu může provádět pouze proškolený pracovník servisní organizace.


POMOCNÉ MENU

Pomocné menu slouží pro některá speciální nastavení terminálu. Přístup do pomocného menu je možný přes pomocné heslo. Operace v tomto menu provádí proškolený pracovník servisní organizace samostatně, případně obsluha terminálu za pomoci tohoto technika.

VÝMĚNA PÁSKY

V platebních terminálech Bull Ingenico se používají kotoučky termopapíru šíře 57 mm a maximálního průměru 45 mm.

Nasazení kotoučku proved'te v těchto bodech:

- 1) Návin kotoučku musí být hladký. Proto případně odstraňte z kotoučku všechny přelepky bránící rozmotání při transportu atd.
- 2) Odklopte zadní kryt terminálu.
- 3) Papír vložte přesně do vymezeného prostoru podávacího válce. Orientujte ho tak, aby se kotouček odmotával podél vnitřní hrany nahoru.
- 4) Papír trochu povytáhněte a přiklopte zadním krytem terminálu
- 4) Stiskněte klávesu  v levém dolním rohu klávesnice. Podávací válec by měl papírový pás zachytit a natáhnout.

UZÁVĚRKA

Terminál ukládá skutečně provedené transakce do vnitřní paměti. Obvykle je nastaven tak, že se jednou za den vykoná uzávěrka se zúčtovacím centrem ČS, a.s., kdy se odešle dávka, respektive provede kontrola všech transakcí obsažených v terminálu od minulé uzávěrky. Úspěšné "odeslání dávky" je podkladem k zúčtování transakcí na konto provozovatele terminálu. Pokud se "odeslání dávky" z jakéhokoli důvodu opakovaně nepovede, přejde terminál do základního stavu. Neodeslaná dávka zůstává otevřena pro nové transakce. Terminál se pokusí dávku odeslat při následující noční seanci (Viz menu supervizora 1-1 odeslání dávky).

Při uzávěrce odešle terminál součet všech transakcí, který se porovná se součtem v zúčtovacím centru. Terminál potom vytiskne hodnoty těchto součtů a seznam všech transakcí. **Jestliže nesouhlasí součty v terminálu a v zúčtovacím centru, obsluha musí kontaktovat oddělení reklamace plateb a dohodnout se na dalším postupu.**

Poznámka: Supervizor má možnost kdykoli dávku odeslat sám. Doba automatického odeslání dávky je nastavena servisní organizací s přihlédnutím na požadavky provozovatele terminálu.

PŘENOS DÁVKY

POČET	TRANSAKČÍ
TXN:	17
SEND:	OK
NE:	STOP

Viz menu Supervizora 1–1 přenos dávky

Příklad výpisu poslané dávkvy při uzávěrce

03/05/2007	14:42	<i>datum a čas provedení uzávěrky</i>
VÝPIS DÁVKY		
REŽIM :Detailní po dávkách		
Superobchod s.r.o.		
Vršovická 103/1285		
100 00 PRAHA 10		
OBCHODNÍK: 931125	POSID:31209	<i>číslo obchodníka číslo terminálu</i>
DÁVKA Č.: 5		
ÚČTENKA Č.: 021		
0000 03/05 14:38	005275	<i>číslo účtenky doprovodné údaje transakce</i>
TRNSID: 00082 C@1		
4762 1234 4567 5678 VISA DEBIT		
PRODEJ	10,00 CZK	<i>číslo karty typ karty typ operace částka</i>
ÚČTENKA Č.: 022		
0001 03/05 14:40	005527	<i>počet transakcí celková částka</i>
TRNSID: 00083 C@1		
4761 1234 4567 5678 VISA DEBIT		
PRODEJ	110,00 CZK	<i>rozpis na bezhotovostní a hotovostní položky</i>
SOUČET CZK		

POČET:	2	
CELKEM:	120,00	
BEZHOTOVOSTNÍ:	120,00	
HOTOVOST:	0,00	

STRUČNÝ PŘEHLED RC KÓDŮ

Response kód	Popis response kódu česky	Popis response kódu anglicky
000	Úspěšná transakce	Successful transaction
005	Systémová chyba	System error
020	Úspěšná transakce	Successful transaction
100	Transakce zamítnuta	Do not honor transaction
101	Prošlá karta	Expired Card
103	Volejte vydavatele	Call Issuer
104	Karta omezena	Card is restricted
105	Zadržte kartu, volejte bezp.	Call Police/Security
106	Překročen počet PIN	PIN tries exceeded
107	Volejte vydavatele	Call Issuer
109	Neplatné číslo obchodníka	Invalid merchant ID
110	Neplatná částka	Invalid amount
111	Neplatný účet	Invalid account
116	Nedostatek peněz na účtu	Insufficient funds
117	Chybný PIN	Incorrect PIN
119	Transakce nepovolena	Transaction not permitted
120	Transakce nepovolena	Transaction not permitted
121	Překročen limit	Limit exceeded
123	Překročen limit	Limit exceeded
125	Neplatná karta	Invalid card
126	Chyba ověřování PIN	PIN processing error
180	Měna nepovolena	Currency not permitted
200	Neplatná karta	Invalid card
201	Prošlá karta	Expired Card
202	Neplatná karta	Invalid card
203	Zadržte kartu, volejte bezp.	Call Police/Security
204	Karta omezena	Card is restricted
205	Zadržte kartu, volejte bezp.	Call Police/Security
206	Chybný PIN	Incorrect PIN
208	Ztracená karta, zadržte kartu	Lost card
209	Odcizená karta, zadržte kartu	Stolen card
210	Překročen limit hotovosti	Cash limit overdraw

902	Neplatná transakce	Invalid transaction
903	Opakujte transakci	Re-enter transaction
904	Chybný formát zprávy	Format error
905	Vydavatel neznámý	Issuer is unknown
907	Vydavatel mimo provoz	Issuer inoperative
909	Systémová chyba	System malfunction
910	Vydavatel mimo provoz	Issuer inoperative
911	Vydavatel neodpovídá	Card Issuer - time out
912	Vydavatel neodpovídá	Card Issuer - time out
913	Opakovaná transakce	Duplicate transaction received
914	Původní transakce nenalezena	Could not find the orig. trx.
915	Nesoulad částek	Different amount
920	Chyba ověřování PIN	PIN processing error
940	Zadržte kartu	Pick up card
941	Dávka uzavřena	Batch closed
942	Poslední dávka neuzavřena	Last batch not closed
943	Chybné číslo dávky	Invalid batch ID
xxx	Transakce zamítnuta	Transaction declined