Podręcznik użytkownika terminali płatniczych Planet Pay

Planet pay

1. INSTRUKCJA OBSŁUGI

Uruchomienie terminala 2

Instrukcja instalacji terminala płatniczego Planet Pay 2

Charakterystyka kart płatniczych 4

Weryfikacja oryginalności karty oraz weryfikacja jej posiadacza 5

2. GŁÓWNE FUNKCJONALNOŚCI TERMINALA

Transakcja sprzedaży na terminalu POS 6

Przyjmowanie płatności 6

Przyjmowanie płatności BLIK 7

Usługa doładowania GSM 8

Zwrot i unieważnienie 9

Usługa preautoryzacji i dopełnienia 10

Usługa Cash Back, DCC 10

Transakcja sprzedaży z ofertą DCC 11

Cash Back 13

Raporty — sumaryczny, szczegółowy, GSM 14

Typowe problemy związane z akceptacją kart 15

Procedura wymiany papieru 15

Rozliczenie oraz aktualizacja terminala 15

3. NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

1. INSTRUKCJA OBSŁUGI

Uruchomienie terminala

Aby **WŁĄCZYĆ** terminal należy przez kilka sekund przytrzymać bądź nacisnąć zielony przycisk. Terminal uruchamia się również samoistnie po podłączeniu do źródła zasilania.

Aplikacja płatnicza na terminalu uruchamiana jest automatycznie po włączeniu urządzenia.

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

Instrukcja instalacji terminala płatniczego Planet Pay

Drogi Akceptancie, w przypadku otrzymania terminala poprzez usługę kurierską, urządzenie jest zablokowane. W celu odblokowania należy skontaktować się z infolinią Planet Pay. Infolinia dostępna 24h/7 dni w tygodniu. Przed wykonaniem połączenia prosimy o przygotowanie numeru NIP.

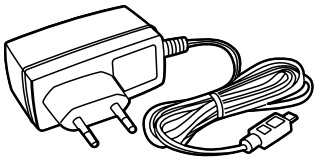
Pełna instrukcja obsługi terminala dostępna jest na stronie:
www.planetpay.pl/dokumenty

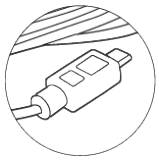
801 50 80 50 wewn. **2**

1. Kompletny zestaw instalacyjny składa się z terminala lub terminala wraz z PINPAD-em (dla niektórych modeli urządzeń) oraz zasilacza, który różni się w zależności od modelu terminala płatniczego:

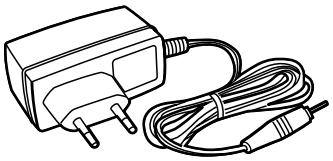
VX 675 (w tym WIFI)

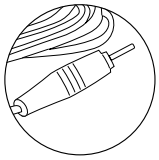
wtyczka z okrągłą końcówką w standardzie Verifone





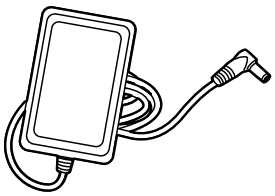
Ingenico MOVE 2500





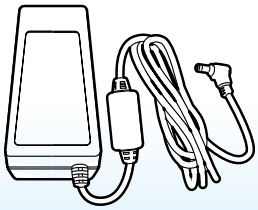
VX 520 ETH

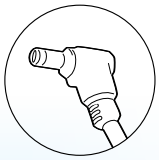
wtyczka z okrągłą końcówką w standardzie Verifone



VX 520 GPRS

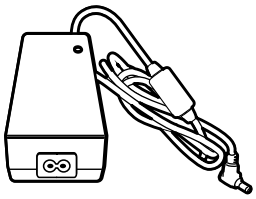
wtyczka z okrągłą końcówką w standardzie Verifone 4A





DESK 3500

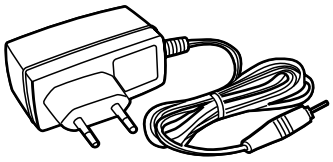
zasilacz z okrągłą końcówką
w standardzie Ingenico 3A

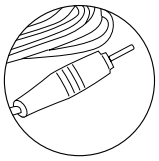


V240M (w tym WIFI)

ładowarka z okrągłą końcówką
w standardzie Verifone.

Pomimo że terminal V240M posiada złącze typ USB-C, to nie jest możliwe ładowanie terminala poprzez to gniazdo.





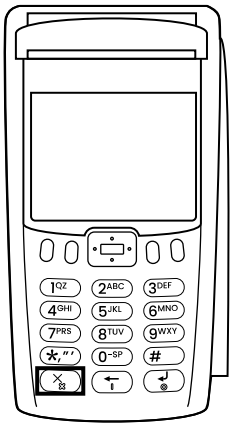
UWAGA! Zabrania się stosowania w eksploatacji urządzenia nieoryginalnych akcesoriów.

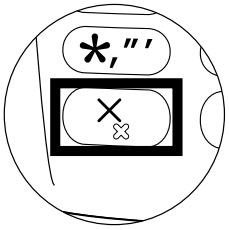
2. Metody wyłączenia terminali przenośnych w celu ograniczenia zużycia energii:

Metody wyłączenia terminali Verifone i Ingenico różnią się od siebie. Aby wyłączyć terminale przenośne tj. VX675, V240M lub MOVE2500, LINK2500 w pierwszej kolejności należy odłączyć ładowarkę, a następnie:

VX 675

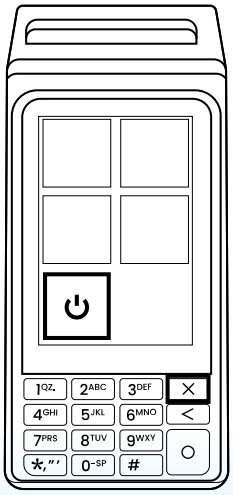
— przytrzymać czerwony przycisk
przez około 3 sekundy:

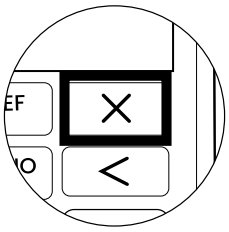


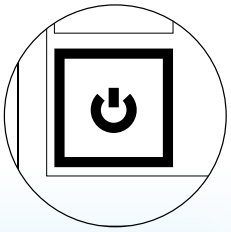


V240M

— przytrzymać przez około 5 sekund czarny przycisk z czerwonym krzyżykiem, a następnie z menu „Power Panel" wybrać pozycję „Shutdown":

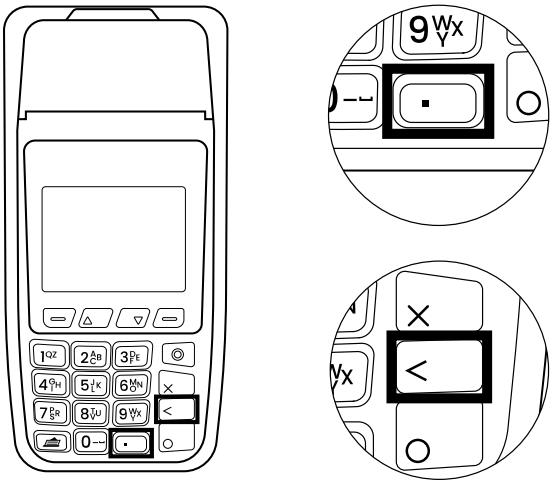






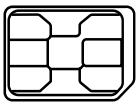
MOVE 2500 i LINK 2500

– przytrzymać kombinację klawiszy „kropka" i „żółty przycisk" przez około 5 sekund:

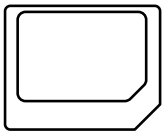


UWAGA! Terminal należy pozostawić włączony na noc w celu rozliczenia terminala oraz pobrania ewentualnych aktualizacji.

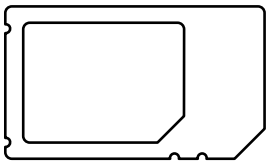
Do zestawu z terminalami wspierającymi technologię GPRS dołączona jest karta SIM w określonym rozmiarze Mini SIM, Micro SIM, Nano SIM. Obsługiwane modele kart SIM znajdują się poniżej:



Nano SIM



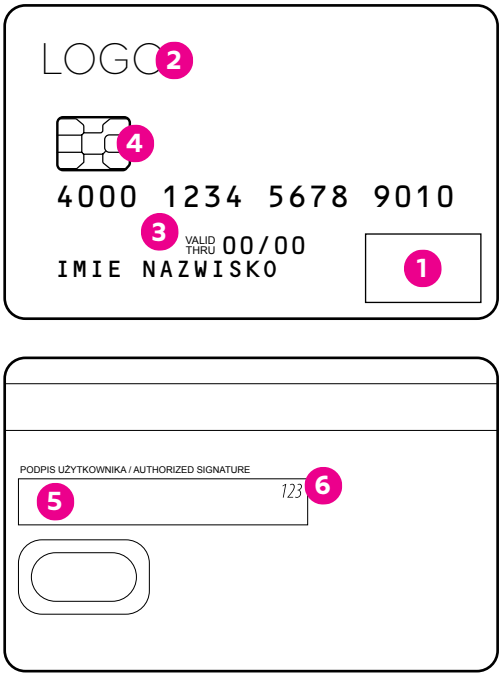
Micro SIM



SIM

Charakterystyka kart płatniczych

1. Logotyp organizacji płatniczej
2. Logo produktu wydawcy karty
3. Numer karty, data ważności karty, dane użytkownika karty
4. Chip
5. Miejsce na podpis właściciela karty
6. 3-cyfrowy kod karty



Weryfikacja oryginalności karty oraz weryfikacja jej posiadacza

Przed każdą transakcją należy sprawdzić, czy karta ma wszystkie charakterystyczne elementy świadczące o jej oryginalności.

Należy też zwrócić uwagę na cechy świadczące o tym, że karta może być fałszywa:

- uszkodzenie karty,
- zmiany na pasku do podpisu,
- data ważności niezgodna z datą bieżącą,
- zmiany w obrębie podpisu na karcie,
- brak numeru na pasku do podpisu,
- numer na wydruku z terminala niezgodny z numerem karty,
- zmiany w obrębie numeru karty.

Weryfikacja posiadacza karty

- Jeśli transakcja nie jest weryfikowana przy pomocy numeru PIN, należy sprawdzić, czy podpis złożony na rachunku zgadza się ze wzorem podpisu na karcie.
- Należy porównać numer karty z numerem, który będzie wydrukowany na rachunku (jego całość lub część).
- Jeżeli karta nie jest podpisana, należy poprosić posiadacza karty o złożenie podpisu i jednocześnie o dokument (np. dowód osobisty) w celu zweryfikowania jego tożsamości.

Poza przestrzeganiem wszystkich wymienionych powyżej procedur należy też obserwować zachowanie posiadacza karty. Uwagę powinny zwrócić tego typu sytuacje:

- kupowanie wielu towarów — bez względu na rozmiary, kolory itp.,
- dokonywanie dużych i częstych zakupów,
- próby odwracania uwagi sprzedawcy od przeprowadzanej transakcji,
- robienie zakupów tuż po otwarciu bądź bezpośrednio przed zamknięciem sklepu.

Skimming

Skimming to oszustwo polegające na kopiowaniu danych z karty na inną kartę. Na podstawie skradzionych danych produkowane są kolejne karty, które następnie wykorzystywane są przez oszustów.

Skimming często zdarza się w miejscach, gdzie posiadacz karty traci ją z oczu, dlatego tak ważne jest przeprowadzanie transakcji w obecności osoby dokonującej płatności kartą.

Chargeback

Polega na zwrocie środków z konta akceptanta na konto posiadacza karty, pobranych wcześniej na podstawie pozytywnej autoryzacji transakcji. Powstaje w wyniku zareklamowania transakcji przez posiadacza karty.

2. GŁÓWNE FUNKCJONALNOŚCI TERMINALA

Transakcja sprzedaży na terminalu POS

Ważne!

Pierwsza transakcja domyślna (dotyczy sprzedaży) na terminalu może zostać odrzucona, druga próba wykonania transakcji musi zostać zaakceptowana (transakcja domyślna nie dotyczy transakcji wypłaty gotówki).

W przypadku wykonania zbliżeniowych transakcji bez PIN, terminal wymusi co pewien losowy okres podanie PIN.

Transakcja kończy się, gdy wydrukuje się ostatnia linijka na papierowym potwierdzeniu, a nie gdy zniknie z ekranu terminala komunikat informujący użytkownika o pomyślnym przyjęciu płatności.

W przypadku gdy podczas przyjmowania płatności terminal z różnych względów wyłączy się, wtedy po ponownym uruchomieniu transakcja jest automatycznie unieważniania. Wtedy należy podjąć kolejną próbę przyjęcia płatności np. podpinając terminal do gniazdka elektrycznego.

Obsługiwane karty to VISA lub Mastercard, a także płatności GOOGLE PAY.

Podczas wprowadzania niepełnej kwoty, np. 12 zł 35 gr., nie wykorzystujemy przecinka — terminal sam przesunie cyfry podczas wpisywania w tym przykładowym przypadku 1,2,3 i 5.

Przyjmowanie płatności

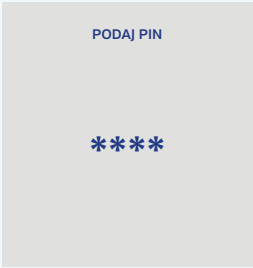
Wskazówka! Często sprzedaż ustawiana jest jako transakcja domyślna.

Standardowy przebieg płatności

1 Transakcja Sprzedaż ustawiona jest domyślenie na ekranie początkowym. Należy wprowadzić kwotę i zaakceptować ją klawiszem ENTER.

2 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.

3 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.



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

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

UWAGA! Obecnie są wydawane karty które nie zawierają miejsca na podpis i w tym przypadku podpis nie jest wymagany. Niemniej jednak w przypadku podania przez Klienta karty na podpis, to po wprowadzeniu kwoty transakcji kasjer zostanie poproszony o wprowadzenie karty. Należy ją wprowadzić do odpowiedniego czytnika chipowego lub magnetycznego. 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.

Przyjmowanie płatności BLIK

BLIK umożliwia użytkownikom smartfonów dokonywanie płatności w sklepach. Finalizacja transakcji jest bardzo prosta do przeprowadzenia, bo wystarczy wygenerować w aplikacji mobilnej banku kod BLIK i wprowadzić go na terminalu.

Przebieg płatności mobilnej BLIK

1 Transakcja Sprzedaż ustawiona jest domyślenie na ekranie początkowym. Należy wprowadzić kwotę i zaakceptować ją klawiszem ENTER.

2 Po zatwierdzeniu kwoty transakcji aplikacja wyświetli ekran wprowadzania karty, na którym w prawym dolnym rogu znajduje się przycisk BLIK.

3 Po wciśnięciu BLIK Klient powinien podać (lub samodzielnie wprowadzić) kod BLIK i zatwierdzić klawiszem ENTER.

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

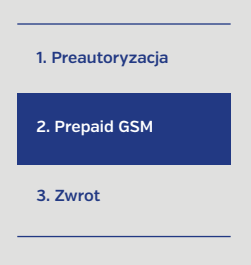
5 Terminal czeka z wydrukowaniem kopii dla Klienta, aż do momentu, gdy kasjer potwierdzi oderwanie paragonu.

Usługa doładowania GSM

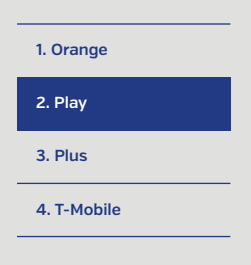
Aplikacja umożliwia sprzedaż kodów prepaid — doładowań telefonicznych, najbardziej popularnych dostawców usług telekomunikacyjnych.

1 Aby wykonać transakcję Prepaid GSM należy wybrać WIĘCEJ i następnie 7 PREPAID GSM.

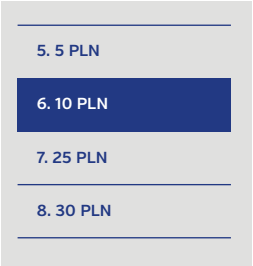
2 Następnie z listy transakcji wybrać Prepaid GSM.



3 Wybrać z listy odpowiedniego operatora.

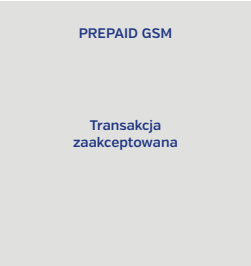


4 Akceptant wybiera wartość doładowania wskazaną przez Klienta.



5 Po zatwierdzeniu wybranej wartości należy wprowadzić lub zbliżyć kartę celem autoryzacji transakcji. Jest też możliwość zapłaty gotówką.

6 Terminal łączy się z centrum autoryzacyjnym.



Zwrot i unieważnienie

Zwrot

Zwrot może zostać wykonany w każdej chwili na terminalu (niezależnie czy się rozliczył czy nie) i wyłącznie na tą samą kartę płatniczą która została pierwotnie użyta do transakcji. Do realizacji funkcji zwrotu wymagane jest hasło ADMIN. Hasło uzyskasz dzwoniąc na infolinię Planet Pay.
Do wykonania unieważnienia niezbędna jest znajomość numeru rachunku.

Unieważnienie

Do wykonania unieważnienia niezbędna jest znajomość numeru rachunku.

```
XYZ SP. Z O. O.
UL. XYZ
00-000 XYZ
POS ID: 000000000          MID: 000000000000
MASTERCARD ( 00 ) ( 0 )
XXXXXX******XXXX             A0000000041010
RACHUNEK NR 000000
SPRZEDAŻ:                        1.00 PLN
```

UWAGA!
Można wykonać unieważnienie transakcji tylko do pierwszego, najbliższego rozliczenia terminala. Unieważnienie transakcji innych niż Sprzedaż lub Cash Back jest niemożliwe

W celu wykonania operacji unieważnienia transakcji należy przejść przez wskazane kroki:

Na terminalu wybieramy „WIĘCEJ":

1. Następnie „2. UNIEWAŻNIENIE"

2. Wprowadzamy dokładną kwotę:

3. Podajemy (bez zer) nr rachunku:

4. Poniżej przykładowy wydruk unieważnienia:

```
XYZ SP. Z O. O.
UL. XYZ
00-000 XYZ
POS ID: 000000000          MID: 000000000000
MASTERCARD ( 00 ) ( 0 )
XXXXXX******XXXX             A0000000041010
RACHUNEK NR 000000
SPRZEDAŻ:                        1.00 PLN
TRANSAKCJA UNIEWAŻNIONA
RRN: 732109324998

DZIEKUJEMY, PROSIMY ZACHOWAĆ RACHUNEK
00-00-0000 00.00.00
```

Usługa preautoryzacji i dopełnienia

Preautoryzacja:

Preautoryzacja polega na czasowym zablokowaniu środków znajdujących się na rachunku Klienta na poczet późniejszej płatności. Oznacza to, że środki nie są przekazywane na rachunek Sprzedawcy, a jedynie rezerwowane do momentu dokonania zapłaty za usługę, anulowania preautoryzacji lub wygaśnięcia blokady. Okres blokady środków może być różny w zależności od rodzaju użytej karty. Dane znajdujące się na potwierdzeniu Preautoryzacji są niezbędne do wykonania późniejszego rozliczenia.

Transakcja MO/TO pozwala na obciążenie karty bez fizycznej jej obecności oraz jej posiadacza poprzez maila lub też za pośrednictwem telefonu. Transakcja MO/TO pozwala ona na wygodne i szybkie zabezpieczenie środków na poczet usługi, jednak ze względu na brak fizycznego udziału karty i jej posiadacza transakcje MO/TO obarczone są wysokim ryzykiem reklamacji.

Dopełnienie:

Dopełnienie jest transakcją polegającą na rozliczeniu środków zarezerwowanych wcześniej podczas Preautoryzacji. Kwota Dopełnienia jest przekazywana z rachunku Klienta na rachunek Sprzedawcy.

Dopełnienie może być wykonane na tę samą lub niższą, ale nie wyższą kwotę, niż kwota Preautoryzacji. W przypadku, kiedy ostateczna kwota do zapłaty jest wyższa, oprócz Dopełnienia należy wykonać dodatkową transakcję Sprzedaż na pozostałą kwotę

Dopełnienie jest wykonywane bez użycia karty płatniczej Klienta. Do wykonania Dopełnienia niezbędne są dane znajdujące się na potwierdzeniu wykonanej wcześniej Preautoryzacji.

UWAGA!
Preautoryzacja zawsze musi zostać Dopełniona! W przypadku braku dopełnienia w ciągu 14 dni preautoryzacja zostanie cofnięta automatycznie a środki klienta zostaną uwolnione.

Usługa Cash Back, DCC

DCC:

Obsługiwane waluty znajdziesz na stronie **www.planetpay.pl**

Jeżeli usługa DCC została włączona w aplikacji, po odczycie danych karty kwota transakcji zostanie wyświetlona w obu walutach — PLN oraz walucie karty, a Klient powinien zostać poproszony o wybór waluty. Dalej transakcja przebiega w standardowy sposób. Przewalutowanie następuje automatycznie.

1 Wprowadź i zatwierdź kwotę transakcji

2 Przyłóż kartę zbliżeniową do czytnika CTLS na terminalu lub pinpadzie

Transakcja sprzedaży z ofertą DCC

Podczas procesowania transakcji sprzedaży, na ekranie terminala/pinpada, Klientowi prezentowana jest propozycja przewalutowania DCC, po zapoznaniu się z prezentowanymi informacjami Klient podejmuje decyzję, czy płatność ma być kontynuowana w walucie wydawcy karty, czy w PLN.

1 W sytuacji, gdy waluta użytej karta jest honorowana przez Europejski Bank Centralny, wyświetla się poniższy ekran z propozycją:

Sale: ... PLN — kwota płatności

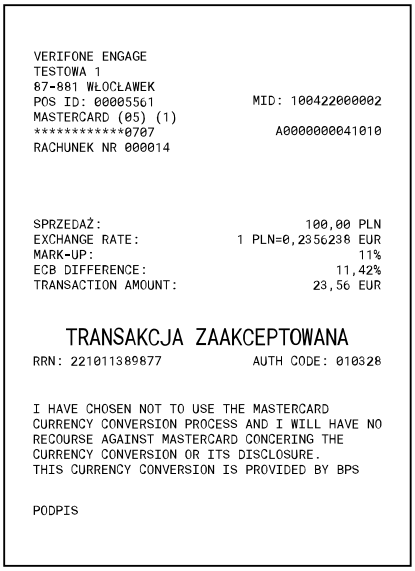
1 PLN = ... — aktualny kurs wymiany walut

Mark-up: ...% — wysokość marży agenta rozliczeniowego

Transaction amount: ... — kwota transakcji po przewalutowaniu po aktualnym kursie

ECB difference: ...% — wysokość marży ponad aktualnie dostępny kurs wymiany walut Europejskiego Banku Centralnego (ECB)

Gdy Klient podejmie decyzję w jakiej walucie ma zostać kontynuowany przebieg transakcji, po autoryzacji sprzedaży następuje wydruk potwierdzenia jak poniżej:

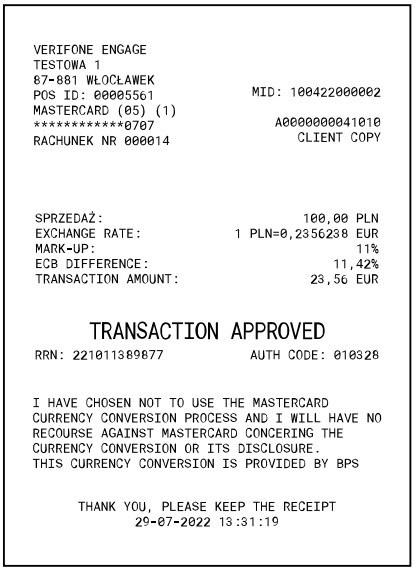

VERIFONE ENGAGE
TESTOWA 1
87-881 WŁOCŁAWEK
POS ID: 00005561 MID: 100422000002
MASTERCARD (05) (1)
**********0707 A0000000041010
RACHUNEK NR 000014

SPRZEDAŻ: 100,00 PLN
EXCHANGE RATE: 1 PLN=0,2356238 EUR
MARK-UP: 11%
ECB DIFFERENCE: 11,42%
TRANSACTION AMOUNT: 23,56 EUR

TRANSAKCJA ZAAKCEPTOWANA
RRN: 221011389877 AUTH CODE: 010328

I HAVE CHOSEN NOT TO USE THE MASTERCARD CURRENCY CONVERSION PROCESS AND I WILL HAVE NO RECOURSE AGAINST MASTERCARD CONCERING THE CURRENCY CONVERSION OR ITS DISCLOSURE. THIS CURRENCY CONVERSION IS PROVIDED BY BPS

PODPIS


VERIFONE ENGAGE
TESTOWA 1
87-881 WŁOCŁAWEK
POS ID: 00005561 MID: 100422000002
MASTERCARD (05) (1)
**********0707 A0000000041010
RACHUNEK NR 000014 CLIENT COPY

SPRZEDAŻ: 100,00 PLN
EXCHANGE RATE: 1 PLN=0,2356238 EUR
MARK-UP: 11%
ECB DIFFERENCE: 11,42%
TRANSACTION AMOUNT: 23,56 EUR

TRANSACTION APPROVED
RRN: 221011389877 AUTH CODE: 010328

I HAVE CHOSEN NOT TO USE THE MASTERCARD CURRENCY CONVERSION PROCESS AND I WILL HAVE NO RECOURSE AGAINST MASTERCARD CONCERING THE CURRENCY CONVERSION OR ITS DISCLOSURE. THIS CURRENCY CONVERSION IS PROVIDED BY BPS

THANK YOU, PLEASE KEEP THE RECEIPT
29-07-2022 13:31:19

2 W przypadku pozostałych walut, jest wyświetlany poniższy ekran z propozycją:

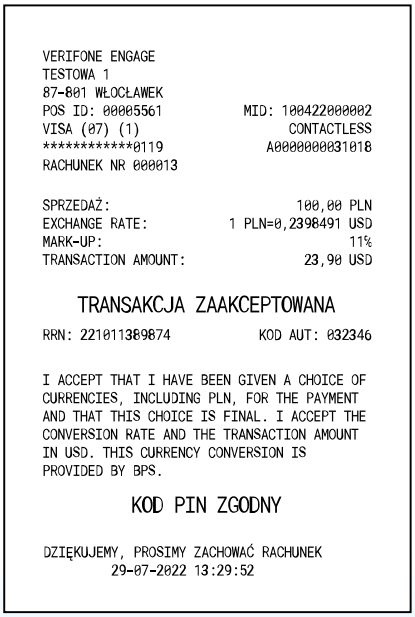
Sale: ... PLN — kwota płatności

1 PLN = ... — aktualny kurs wymiany walut

Mark-up: ...% — wysokość marży agenta rozliczeniowego

Transaction amount: ... — kwota transakcji po przewalutowaniu po aktualnym kursie

Gdy Klient podejmie decyzję w jakiej walucie ma zostać kontynuowany przebieg transakcji, po autoryzacji sprzedaży następuje wydruk potwierdzenia jak poniżej:


VERIFONE ENGAGE
TESTOWA 1
87-801 WŁOCŁAWEK
POS ID: 00005561 MID: 100422000002
VISA (07) (1) CONTACTLESS
**********0119 A0000000031018
RACHUNEK NR 000013

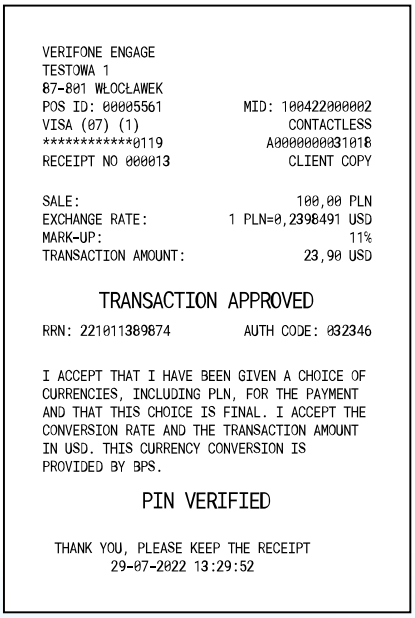
SPRZEDAŻ: 100,00 PLN
EXCHANGE RATE: 1 PLN=0,2398491 USD
MARK-UP: 11%
TRANSACTION AMOUNT: 23,90 USD

TRANSAKCJA ZAAKCEPTOWANA
RRN: 221011389874 KOD AUT: 032346

I ACCEPT THAT I HAVE BEEN GIVEN A CHOICE OF CURRENCIES, INCLUDING PLN, FOR THE PAYMENT AND THAT THIS CHOICE IS FINAL. I ACCEPT THE CONVERSION RATE AND THE TRANSACTION AMOUNT IN USD. THIS CURRENCY CONVERSION IS PROVIDED BY BPS.

KOD PIN ZGODNY

DZIĘKUJEMY, PROSIMY ZACHOWAĆ RACHUNEK
29-07-2022 13:29:52


VERIFONE ENGAGE
TESTOWA 1
87-801 WŁOCŁAWEK
POS ID: 00005561 MID: 100422000002
VISA (07) (1) CONTACTLESS
**********0119 A0000000031018
RECEIPT NO 000013 CLIENT COPY

SALE: 100,00 PLN
EXCHANGE RATE: 1 PLN=0,2398491 USD
MARK-UP: 11%
TRANSACTION AMOUNT: 23,90 USD

TRANSACTION APPROVED
RRN: 221011389874 AUTH CODE: 032346

I ACCEPT THAT I HAVE BEEN GIVEN A CHOICE OF CURRENCIES, INCLUDING PLN, FOR THE PAYMENT AND THAT THIS CHOICE IS FINAL. I ACCEPT THE CONVERSION RATE AND THE TRANSACTION AMOUNT IN USD. THIS CURRENCY CONVERSION IS PROVIDED BY BPS.

PIN VERIFIED

THANK YOU, PLEASE KEEP THE RECEIPT
29-07-2022 13:29:52

Przykładowe ekrany z różnych modeli terminali:

1. Verifone VX 675

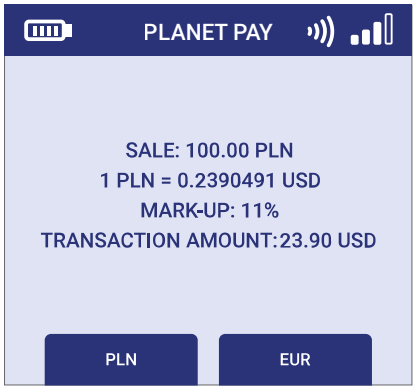
Karta wydana w EU

Karta wydana poza EU

2. Verifone V240M

Karta wydana w EU

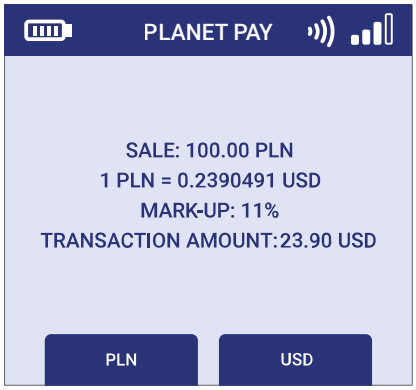
Karta wydana poza EU



3. MOVE 2500

Karta wydana w EU

Karta wydana poza EU

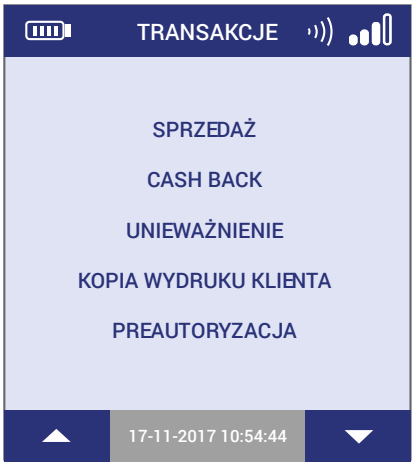


Cash Back

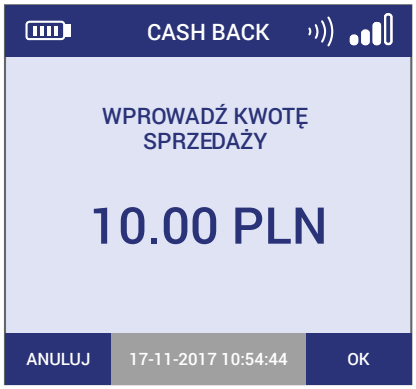
Cash Back (inaczej Sprzedaż z wypłatą) to transakcja polegająca na jednoczesnym wykonaniu transakcji „Sprzedaż" i wypłacie klientowi gotówki w określonej przez niego kwocie. Cała kwota transakcji jest pobierana z konta Klienta.

1. Na ekranie głównym naciśnij klawisz WIĘCEJ

2. Z listy transakcji wybierz CASH BACK



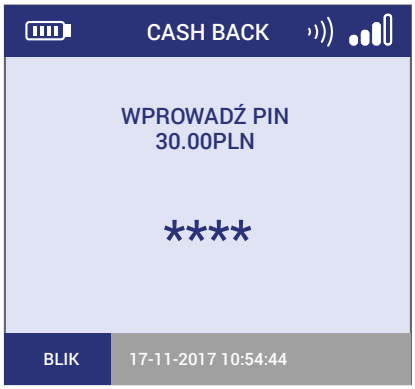
3. Wprowadź KWOTĘ SPRZEDAŻY i zatwierdź klawiszem ENTER



4. Wprowadź KWOTĘ GOTÓWKI i zatwierdź klawiszem ENTER

5. Aplikacja wyświetli łączną kwotę transakcji. Wprowadź / przyłóż kartę

6. Poproś klienta o wprowadzenie i zatwierdzenie PINu



7. Aplikacja wyświetli wynik i wydrukuje potwierdzenie

8. Aplikacja wyświetli pytanie o wydruk kopii dla Klienta

UWAGA!
Transakcja Cash Back może być niedostępna dla niektórych kart – w takich przypadkach transakcja może zostać odrzucona lub aplikacja zaproponuje kontynuację samej transakcji Sprzedaży.
W niektórych przypadkach aplikacja może wyświetlić propozycję dokonania wypłaty gotówki w trakcie transakcji Sprzedaż. Dodatkowe pytanie o wypłatę pojawi się po wprowadzeniu karty do czytnika kart chipowych lub magnetycznych.

Raporty — sumaryczny, szczegółowy, GSM

Raport sumaryczny (krótki)

Zawiera sekcję SUMARYCZNIE - podsumowanie płatności z podziałem na rodzaj i liczbę transakcji: SPRZEDAŻ, ZWROT, GOTÓWKA oraz osobne sekcje z podsumowaniem transakcji BLIK, DCC (jeśli dostępne na terminalu) oraz DOŁADOWAŃ GSM (jeśli dostępne)

```
TERMINAL TESTOWY      MID: 000000000000
TESTOWA 1
00-000 XYZ
POS ID: 000000000

RAPORT
SUMARYCZNIE

SPRZEDAŻ        0 TR.          0.00 PLN
ZWROT           0 TR.          0.00 PLN
GOTÓWKA         0 TR.          0.00 PLN
SALDO                          0.00 PLN

W TYM:
- - - - - - - - - - - - - - - - - - -
TRANSAKCJE BLIK

SPRZEDAŻ        0 TR.          0.00 PLN
ZWROT           0 TR.          0.00 PLN
GOTÓWKA         0 TR.          0.00 PLN
- - - - - - - - - - - - - - - - - - -
DOŁADOWANIA GSM

SPRZEDAŻ        0 TR.          0.00 PLN
BLIK            0 TR.          0.00 PLN
GOTÓWKA         0 TR.          0.00 PLN

00-00-0000 00.00.00
```

Raport szczegółowy (długi)

Zawiera te same sekcje co raport krótki plus dodatkowo sekcję SZCZEGÓŁOWE zawierającą listę wszystkich zaakceptowanych transakcji.

Lista zawiera: Numer rachunku transakcji, Rodzaj transakcji, Kwotę transakcji, Datę i godzinę wykonania transakcji.

W sekcji SZCZEGÓŁOWE dla transakcji Cash Back (Sprzedaż z wypłatą) drukowane są osobno kwoty sprzedaży i wypłaty gotówki.

Dla wygody Użytkownika na wydruku w sekcji SZCZEGÓŁOWE uwzględnione są również transakcje unieważnione - oznaczone przerywaną linią i opisem UNIEWAŻNIONA. Kwoty transakcji unieważnionych nie są wliczane do Salda w sekcji SUMARYCZNIE, podobnie jak kwoty transakcji Preautoryzacja.

```
TERMINAL TESTOWY
TESTOWA 1
00-000 XYZ
POS ID: 000000000     MID: 000000000000

RAPORT
SUMARYCZNIE

SPRZEDAŻ        0 TR.          0.00 PLN
ZWROT           0 TR.          0.00 PLN
GOTÓWKA         0 TR.          0.00 PLN
SALDO                          0.00 PLN

W TYM:
- - - - - - - - - - - - - - - - - - -
TRANSAKCJE BLIK

SPRZEDAŻ        0 TR.          0.00 PLN
ZWROT           0 TR.          0.00 PLN
GOTÓWKA         0 TR.          0.00 PLN
- - - - - - - - - - - - - - - - - - -
DOŁADOWANIA GSM

SPRZEDAŻ        0 TR.          0.00 PLN
BLIK            0 TR.          0.00 PLN
GOTÓWKA         0 TR.          0.00 PLN
- - - - - - - - - - - - - - - - - - -
SZCZEGÓŁOWE

SPRZEDAŻ 1 000.00 PLN 26.04 08:46
SPRZEDAŻ 1 000.00 PLN 26.04 13:15

00-00-0000 00.00.00
```

Raport GSM

Wydruki RAPORTU DOŁADOWAŃ GSM poza danymi punktu sprzedaży (adres, TID, MID) oraz datą i godziną zawierają podsumowanie zaakceptowanych transakcji Prepaid GSM z podziałem na:

- metodę płatności — KARTA, BLIK, GOTÓWKA (Operator, nominał, liczba transakcji, kwota łącznie)
- poszczególnych Operatorów (liczba transakcji i łączna kwota) - sekcja ŁĄCZNIE

Raport doładowań GSM będzie widoczny w menu RAPORTY, jeżeli na terminalu dostępna jest transakcja Prepaid GSM.

UWAGA! Rozliczenie uwzględnia wszystkie dokonane operacje na terminalu: zarówno transakcje kartowe jak i sprzedaż gotówkową.

W celu uzyskania wysokości dokonanego obrotu bez-gotówkowego należy od kwoty rozliczenia odjąć gotówkę przyjętą za sprzedaż doładowań GSM.

Typowe problemy związane z akceptacją kart

Problemy z zasięgiem można rozwiązać:

a. Restartując terminal (wyłączyć oraz włączyć ponownie).

b. Demontując kartę SIM i czyszcząc ją delikatnie miękkim materiałem.

W przypadku gdy dany terminal nie obsługuje kart SIM tylko połączenie internetowe, problem łączności może leżeć po stronie dostawcy usług internetowych.

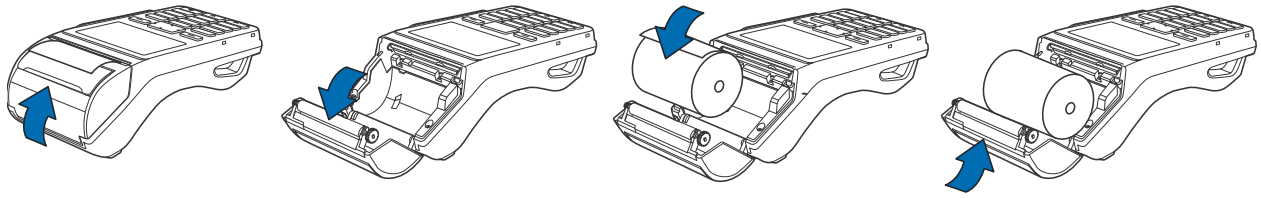
Procedura wymiany papieru

Użytkownik terminala może w łatwy sposób stwierdzić fakt kończącej się rolki papieru poprzez pojawienie się kolorowego znacznika na wydruku.

W przypadku terminali VX675, V200t lub MOVE2500. DESK3500 stosujemy rolki o szerokości 57 mm, długości 20 metrów i maksymalnej średnicy 40 mm. Większe rolki stosowane w VX520 (szerokość 57 mm, długość 30 metrów) nie zmieszczą się w tych terminalach.

Nowe rolki można zamówić kontaktując się z infolinią Planet Pay.

W terminalach stosuje się rolki termiczne, które posiadają powłokę termiczną tylko po zewnętrznej stronie. Istotne jest umieszczenie rolki w taki sposób aby terminal mógł drukować szczegóły transakcji. Poniżej schemat wymiany papieru w przykładowym terminalu:



Rozliczenie oraz aktualizacja terminala

Terminal wykonuje dwie akcje automatyczne:

Rozliczenie o ustalonej w parametrach godzinie - terminal rozliczy się automatycznie oraz wydrukuje potwierdzenie wykonania rozliczenia.

UWAGA!
Po przekroczeniu pewnej liczby transakcji terminal może rozliczyć się automatycznie wcześniej - przed standardową godziną rozliczenia.

Połączeniu do serwera w celu sprawdzenia, czy została wystawiona zdalna aktualizacja aplikacji płatniczej, jeżeli tak, automatycznie rozpoczyna pobieranie.

UWAGA!
Terminal, aby wykonać opisane powyżej akcje, nie może zostać wyłączony np. na noc.

POS ID. M0000054 MID. 200114000001
WERSJA. 3.3.3

17-11-2017 10.54.44

Planet pay

M-D
SZOSA 1
18-400 SZOSA

POS ID. M00000037 POS ID. 200010000001

ROZLICZENIE ZGODNOŚCI Z HOSTEM

PACZKA.0

SUMARYCZNIE

SPRZEDAŻ	0 TR.	0.00 PLN
ZWROT	0 TR.	0.00 PLN
GOTÓWKA	0 TR.	0.00 PLN
SALDO		0.00 PLN

TRANSAKCJE DCC

SPRZEDAŻ	0 TR.	0.00 PLN
ZWROT	0 TR.	0.00 PLN

TRANSAKCJE BLIK

SPRZEDAŻ	0 TR.	0.00 PLN
ZWROT	0 TR.	0.00 PLN
GOTÓWKA	0 TR.	0.00 PLN

DOŁADOWANIA GSM

SPRZEDAŻ	0 TR.	0.00 PLN
ZWROT	0 TR.	0.00 PLN
GOTÓWKA	0 TR.	0.00 PLN

3. 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/telefonem komórkowym/samartfonem/ smartwatchem?

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

Czy można zapłacić zbliżeniowo powyżej 100 PLN?

Tak, w takim przypadku Klient będzie musiał autoryzować transakcje podając kod PIN. Terminal płatniczy będzie mógł żądać kodu PIN również w przypadku transakcji zbliżeniowej poniżej limitu 100 PLN, przy co szóstej transakcji (wybór metod silnego uwierzytelnienia transakcji oraz określenie limitu transakcji bez silnego uwierzytelnienia należy do wydawcy karty).

Karta którą mi podano jest niepodpisana. Czy mogę przyjąć transakcję?

Obecnie są wydawane karty które nie zawierają miejsca na podpis i w tym przypadku podpis nie jest wymagany. Kartą płatniczą może posługiwać się jedynie osoba, która jest jej właścicielem.

Na wyświetlaczu terminala pojawiło się polecenie „Zatrzymaj kartę" — co robić?

Dyspozycja „Zatrzymaj kartę" pochodzi od wydawcy karty. Należy bezwzględnie wykonać dyspozycję. W celu wyjaśnienia przyczyn decyzji o zatrzymaniu karty, jej posiadacz powinien skontaktować się ze swoim bankiem. Akceptant zobowiązany jest wyjaśnić posiadaczowi karty, że Bank zażądał zatrzymania karty (właścicielem karty formalnie jest bank, a nie okaziciel) oraz wypełnić „Protokół zatrzymania karty". Zatrzymaną kartę wraz z protokołem należy odesłać pocztą do siedziby Planet Pay najpóźniej następnego dnia roboczego. W przypadku wątpliwości prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Klienta pod numerem telefonu 801 50 80 50 podając KOD 10.

Gdzie znajdę instrukcje mojego terminala?

Wszystkie instrukcje znajdują się na stronie www.planetpay.pl w zakładce Obsługa Klienta sekcja Instrukcje obsługi.

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

Terminale wykorzystują ogólnodostępny papier do drukarek termicznych, są to rolki o szerokości 57 mm x 20 m długości. Możliwy jest również zakup papieru kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 801 50 80 50 wew. 2

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?

Obecnie środki przekazujemy w następnym dnu roboczym (D+1) a uznanie rachunku bankowego zależy od terminu rozliczenia w Banku Akceptanta.

Serwisant nie przyjechał na umówione spotkanie/ brak kontaktu/wizyta nie przebiegła prawidłowo

Zgłoszenie proszę przekazać do Biura Obsługi Klienta pod numerem telefonu 801 50 80 50 (wew. 3) albo wysłać zgłoszenie na pos@planetpay.pl

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 terminalu. 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). Uruchom terminal ponownie. Jeśli te działania nie spowodują żądanej poprawy, zwróć się do naszego zespołu wsparcia technicznego. Numer telefonu znajdziesz w swojej dokumentacji.

Nie działa usługa logo na wydruku/dane na wydruku nie wyświetlają się prawidłowo co mogę zrobić?

Uruchom terminal ponownie. Jeśli te działania nie spowodują żądanej poprawy, zwróć się do naszego zespołu wsparcia technicznego. Numer telefonu znajdziesz w swojej dokumentacji.

Archiwizacja dokumentów

Wydawca karty ma prawo zażądać potwierdzenia dokonania transakcji. Akceptant jest zobligowany do niezwłocznego przekazania potwierdzenia dokonania transakcji, na każde wezwanie Planet Pay. Zeskanowany, czytelny dokument należy wysłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **pos@planetpay.pl**. Potwierdzenie transakcji należy przechowywać przez 13 miesięcy od dnia transakcji, również w przypadku zakończenia Umowy.

Planet pay

www.planetpay.pl