

Приложение № 3

к Договору об организации безналичных расчетов
с использованием банковских платежных средств

Инструкция кассира торговой точки

Оглавление

1. Назначение клавиш терминала
2. Начало работы
3. Оплата товара по карте с магнитной полосой
4. Оплата товара по карте снабжённой чипом
5. Оплата по карте бесконтактным способом
6. Отмена операции
 - 6.1. Возврат
7. Проведение операции сверка итогов
8. Печать копии чека
9. Отчёт

1. Назначение клавиш терминала





2. Начало работы

Перед началом работы кассир должен убедиться в том, что терминал имеет заряд либо подключен к электросети 220В, проверить наличие бумаги в принтере. После включения терминала происходит его начальная загрузка. Не рекомендуется держать POS-терминал постоянно подключенный к электросети, а также заряжать после достижения красной отметка индикатора батарейки.

Оплата товара



Для того чтобы принять оплату от клиента, на терминале необходимо нажать цифру «0» затем нажать «Оплата», ввести сумму покупки. Сумма покупки водится без запятых, то есть если необходимо вести 232,65 сомони на терминале сразу набирается 23265, или если нужно ввести 0,80 сомони набираете 080, или если нужно набрать целое число без дирамов тогда в конце добавляется 00 (два нуля) 300,00 сомони на терминале набирается как 30000.

Если при вводе суммы была допущена ошибка, используйте  для удаления неправильно введенного символа (символов).

После правильного ввода суммы нажмите .

Далее терминал необходимо повернуть к клиенту после чего клиент сможет произвести оплату ниже приведёнными способами:

3. Оплата товара по карте с магнитной полосой

- 1 Клиенту необходимо провести карту через считывающее устройство терминала. Карта вставляется в прорезь считывающего устройства терминала магнитной полосой к себе и плавным движением проводится через терминал до полного выхода карты из прорези.
- 2 Если операция по каким-то причинам проводиться не будет, нажмите  для возврата терминала в исходное состояние.
- 3 Далее может понадобиться ввод PIN-кода держателем карты на клавиатуре терминала либо специальном устройстве, подключённом к терминалу (ПИН-пад).
- 4 После ввода PIN-кода держатель нажимает  для подтверждения.
- 5 После этого терминал проводит операцию и печатает чек (рис 1).
- 6 При завершении операции терминал предлагает нажать любую клавишу для распечатки второго экземпляра чека, а на экране устройства появляется сообщение об успешном завершении операции «ОДОБРЕНО», «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО» или об неуспешном завершении операции. В случае неуспешного завершения на терминале выходит сообщение «Отказ» и на чеке печатается причина отказа «НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ» «НЕВРЕННЫЙ ПИН» итд.

Подпись клиента на чеке обязательна!!!

В случае если операция отклонена на чеке печатается причина отказа. Предоставлять товары и услуги по отказным чекам запрещено!

Рисунок 1 - Образец чека успешной операции
«ОПЛАТА ПОКУПКИ»

ЗАО "Международный банк Таджикистана"
ООО Дуабн
проспект Рудаки 81
Телефон: 44 840 03 03

Терминал: **J221535**
Merchantid: POS00008
ИИН: **35910762**

Чек 10
Оплата
ОДОБРЕНО

Баланс: +126.30 TJS
СУММА: 20.00 TJS

AID: A0000000031010 Visa
TVR: 0000000000 TSI:
CID: 80 6AFFB8041EA3F53A
Карта: **VISA** 05/21
Cless EMV
412626*****8295:01

Ссылка: 061249075330
Код авторизации: 867727
Код ответа (ПЦ): 00
Код ответа: 00
Дата (хост-Москва): 12/06/18 16:28:06
Дата (терминал): 12/06/18 16:28:06

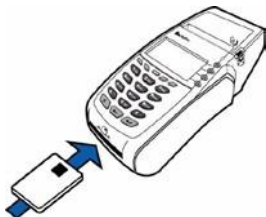
(Подпись клиента)

(Подпись кассира)

=====

4. Оплата товара по карте, снабженной чипом

- 1 Клиенту необходимо вставить карту в слот для устройства чтения карт плавным непрерывным движением до упора. Значок над считывателем указывает положение и направление, в котором необходимо вставлять карту.



- 2 Если данные с карты не считываются, то терминал выдает сообщение:



ОШИБКА ЧТЕНИЯ КАРТЫ

«Заберите карту»

- 3 Проверьте чистоту контактов карты и повторите попытку. Если повторные попытки безуспешны, то, возможно, данные на карте повреждены и операция невозможна либо возможна с использованием магнитной полосы. Если использование магнитной полосы допустимо (после 3х не успешных попыток использования чипа), то терминал выдаст сообщение:

ПОЖАЛУЙСТА

ИСПОЛЬЗ. МАГНИТНЫЙ РИДЕР

- 4 Если операция по каким-то причинам проводиться не будет, нажмите  для возврата терминала в исходное состояние.
- 5 Далее может понадобиться ввод PIN-кода держателем карты на клавиатуре терминала либо специальном устройстве, подключённом к терминалу (ПИН-пад).
- 6 После ввода PIN-кода держатель нажимает  для подтверждения.

- 7 После этого терминал проводит операцию и печатает чек (рис 1).
- 8 При завершении операции терминал предлагает нажать любую клавишу для распечатки второго экземпляра чека, а на экране устройства появляется сообщение об успешном завершении операции «ОДОБРЕНО», «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО» или об неуспешном завершении операции. В случае неуспешного завершения на терминале выходит сообщение «Отказ» и на чеке печатается причина отказа «НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ» «НЕВРЕННЫЙ ПИН» итд.
- 9 Извлеките карту из терминала. Извлечение возможно только после надписи: «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА, Заберите карту» в противном случае транзакция может быть аннулирована!

Подпись на чеке обязательна!!!

В случае если операция отклонена на чеке печатается причина отказа.

Предоставлять товары и услуги по отказным чекам запрещено!



5. Оплата товара по карте бесконтактным способом

- 1 Клиенту необходимо поднести банковскую карту к экрану терминала.
- 2 **При списании суммы покупки до 150с ввод PIN-кода не потребуется.**
- 3 При операциях на сумму от 150с понадобится ввод PIN-кода держателем карты на клавиатуре терминала либо специальном устройстве, подключённом к терминалу (ПИН-пад).
- 4 После ввода PIN-кода держатель нажимает  для подтверждения.
- 5 После этого терминал проводит операцию и печатает чек.

- 6 При завершении операции терминал предлагает нажать любую клавишу для распечатки второго экземпляра чека, а на экране устройства появляется сообщение об успешном завершении операции «ОДОБРЕНО», «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО» или об неуспешном завершении операции. В случае неуспешного завершения на терминале выходит сообщение «Отказ» и на чеке печатается причина отказа «НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ» «НЕВРЕННЫЙ ПИН» итд.

6. Отмена операции

Отмена операции возможна в течение рабочего дня до выполнения команды «СВЕРКА ИТОГОВ». После проведения данной команды память терминала очищается и выполнить операцию «ОТМЕНА» нельзя.

- 1 Нажмите на терминале цифру «0». В появившемся меню выберите тип операции Отмена транзакции (Отм. КМ. Advice) и нажмите  . Терминал выведет на экран надпись «ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА».
- 2 После ввода номера чека, выдет «код авторизации» сравните с чеком, и нажмите .
- 3 На экране выдет сумма отменяемой операции. После данных действий проведите карту через магнитный считыватель полосой к себе (карта с магнитной полосой) либо вставьте в слот для устройства чтения карт плавным непрерывным движением до упора (карты с чипом). Поднесите карту к экрану терминала если оплата была совершена бесконтактным способом оплаты.
- 4 Терминал напечатает чек (см. Рис 2).
- 5 При успешном проведении операции терминал предлагает нажать любую клавишу для распечатки второго экземпляра чека, а на экране устройства появляется сообщение об успешном завершении операции «ОДОБРЕНО» или «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО».

Для карт с чипом. Извлеките карту из терминала. Извлечение возможно только после надписи: «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА, Заберите карту» в противном случае транзакция может быть аннулирована!




Рисунок 2 – Образец чека успешной операции

«ОТМЕНА»



Операции ОТМЕНА проводятся только при наличии чеков операций ОПЛАТЫ ТОВАРА и карты по которой была совершена операция.

6.1. Возврат суммы

- 1 Нажмите на терминале цифру «0». В появившемся меню выберите тип операции «Возврат» и нажмите . Терминал выведет на экран надпись: «ССЫЛКА» (см. Рис 1.)
- 2 После ввода номера ссылки нажмите .
- 3 Нужно ввести сумму «возврата» и нажать .
- 4 проведите карту через магнитный считыватель полосой к себе (карта с магнитной полосой) либо вставьте в слот для устройства чтения карт плавным непрерывным движением до упора (карты с чипом). Поднесите карту к экрану терминала если оплата была совершена бесконтактным способом оплаты. Терминал проводит операцию и печатает чек. Терминал напечатает чек (см. рис.3)
- 5 При успешном проведении операции терминал предлагает нажать любую клавишу для распечатки второго экземпляра чека, а на экране устройства появляется сообщение о успешном завершении операции «ОДОБРЕНО» или «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО».

Операции ВОЗВРАТ проводятся по операциям ОПЛАТА ТОВАРА только при наличии чеков операций ОПЛАТЫ ТОВАРА. Операции ВОЗВРАТА проводятся в том случае, если после ОПЛАТЫ ТОВАРА (в предыдущую смену) была проведена СВЕРКА ИТОГОВ.

7. Проведение операции «сверка итогов»

Перед началом каждой смены кассир должен убедиться в том, что операция «СВЕРКА ИТОГОВ» была проведена!


- 1 Зайдите в меню кассира (нажмите F)
- 2 Выберите пункт «СВЕРКА ИТОГОВ». После этого терминал печатает чек с сообщением «ИТОГИ СОВПАЛИ» (см. Рис. 3). Если итоги не совпали, то необходимо позвонить в службу поддержки.

Рисунок 3 - Образец чека успешной операции «СВЕРКА ИТОГОВ»




8. Печать копии чека

Печать копии чека возможна в течение рабочего дня до выполнения команды «СВЕРКА ИТОГОВ». После проведения данной команды память терминала очищается и распечатать любой чек за прошедший день становится невозможным (кроме последнего чека по команде «последний чек»)

- 1 Зайдите в меню кассира (нажмите F)
- 2 Можно распечатать «ПОСЛЕДНИЙ ЧЕК», либо «ЧЕК ПО НОМЕРУ». Выбираем нужный пункт и нажимаем . В случае выбора функции «ЧЕК ПО НОМЕРУ» Вы должны знать номер чека (см. Рис. 1) печать которого хотите повторить.

9. Отчеты

Печать краткого и полного отчетов возможна в течение рабочего дня, в любое время, до выполнения команды «СВЕРКА ИТОГОВ». После проведения команды «СВЕРКА ИТОГОВ» память терминала очищается и выполнить операцию «ОТЧЕТЫ» нельзя.

- 1 Зайдите в меню кассира (нажмите F).
- 2 Выберите «КРАТКИЙ ЖУРНАЛ» либо «ПОЛНЫЙ ЖУРНАЛ», и нажмите .
- 3 Затем напечатается чек.