

MANUALE - P.O.S. DARWIN

I SERVIZI CILME-MULTITEL HANNO COME FILOSOFIA QUELLA DI METTERE A DISPOSIZIONE LE OPPORTUNITÀ OFFERTE DALLE NUOVE TECNOLOGIE IN MODO AFFIDABILE E SICURO ALLO SCOPO DI AGEVOLARE IL LAVORO DEI PROPRI CLIENTI, DALLA PICCOLA O PICCOLISSIMA IMPRESA, COME PUÒ ESSERE QUELLA FAMILIARE, FINO A QUELLA PIÙ GRANDE E COMPLESSA CHE GESTISCE MOLTI DIPENDENTI, FORNITORI E COMMESSE.

IL SERVIZIO POS CILME-MULTITEL, RISPONDE IN TUTTI GLI ASPETTI A QUESTA IMPOSTAZIONE: FACILITÀ DI UTILIZZO, SICUREZZA, RAPIDITÀ, CERTEZZA DEGLI INCASSI DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE CON LE PRINCIPALI CARTE DI PAGAMENTO, ED ELEVATA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA, SONO LE CARATTERISTICHE E I PUNTI DI FORZA DEL SERVIZIO OFFERTO DA CILME-MULTITEL E GARANTITO DALL'ESPERIENZA MATURATA IN ANNI DI PRESENZA SUL MERCATO.



INTRODUZIONE

IL **P.O.S. DARWIN** CONSENTE, PER MEZZO DI UNA CARTA MAGNETICA O DOTATA DI MICROCHIP (QUALORA IL SOFTWARE CARICATO SUL TERMINALE LO PREVEDA), IL PAGAMENTO IN “FORMA ELETTRONICA” DEI BENI ACQUISTATI E DEI SERVIZI USUFRUITI.

IL TERMINALE È DOTATO DI UN ROTOLINO DI CARTA DENOMINATO “GIORNALE DI FONDO” IN DUPLICE COPIA DI CUI:

- ORIGINALE, CHE VIENE RILASCIATO AL CLIENTE A CONFERMA DELL’AVVENUTA OPERAZIONE DI PAGAMENTO, UNITAMENTE ALLO SCONTRINO EMESSO DAL REGISTRATORE DI CASSA;
- COPIA, CHE RIMANE ALL’ESERCENTE CON L’EVIDENZA DI TUTTE LE OPERAZIONI ESEGUITE.

LA COPIA DEVE ESSERE CONSERVATA PER IL RISCONTRO DELL’ACCREDITO SUL PROPRIO CONTO; EVENTUALI CONTESTAZIONI DOVRANNO ESSERE DOCUMENTATE DALLA COPIA DEL GIORNALE DI FONDO CHE, RICORDIAMO, DEVE ESSERE CONSERVATA ALMENO 1 ANNO.

IL CENTRO TECNICO DI AUTORIZZAZIONE, GESTITO DA CILME-MULTITEL, POTRÀ RICHIEDERE ALL’ESERCENTE IL GIORNALE DI FONDO IN CASO DI DISCORDANZE TRA LE REGISTRAZIONI DEL TERMINALE E LE PROPRIE RISULTANZE.

INSTALLAZIONE DEL TERMINALE

L’INSTALLAZIONE DEL TERMINALE PREVEDE LE SEGUENTI FASI OPERATIVE:

- REALIZZAZIONE DEI LAVORI NECESSARI PER IL COLLEGAMENTO ALLA RETE TELEFONICA;
- INSTALLAZIONE DEL TERMINALE;
- EVENTUALE COLLAUDO DEL COLLEGAMENTO DA PARTE DI TELECOM;
- ATTIVAZIONE DEL TERMINALE;

CARTE DI PAGAMENTO ACCETTATE

IL TERMINALE PUÒ ACCETTARE PAGAMENTI EFFETTUATI CON DIVERSI TIPI DI CARTE; OGNI SERVIZIO È REGOLATO DA UN APPOSITO CONTRATTO TRA ESERCENTE E CILME-MULTITEL; PER INFORMAZIONI RIVOLGERSI ALLA PROPRIA BANCA.

COMPOSIZIONE DEL TERMINALE

IL TERMINALE P.O.S. È COMPOSTO DA UN ELEMENTO:

- UNA BASE DOTATA DI STAMPANTE E SPINA TELEFONICA

FUNZIONAMENTO DEL TERMINALE

PER UN CORRETTO FUNZIONAMENTO, IL TERMINALE DEVE ESSERE PERMANENTEMENTE COLLEGATO ALL'ALIMENTAZIONE ELETTRICA E ALLA LINEA TELEFONICA. L'ACCENSIONE AVVIENE TRAMITE LA PRESSIONE DEL TASTO VERDE (V) CONFERMA.

NOTA:

IL TERMINALE È DI NORMA PREDISPOSTO PER ACCETTARE LE CARTE A BANDA MAGNETICA E QUELLE A MICROCHIP. SUL DISPLAY APPARE NORMALMENTE LA SEGUENTE SCRITTA

GG/MES/AA HH:MM
TERMINALE PRONTO

SI RACCOMANDA DI VERIFICARE GIORNALMENTE IL DATARIO PER IL BUON FUNZIONAMENTO DEL P.O.S.; IL FUNZIONAMENTO È ILLUSTRATO NELLE PARTI DEL MANUALE DEDICATE A CIASCUNA CARTA DI PAGAMENTO.

MALFUNZIONAMENTO DEL TERMINALE

AL VERIFICARSI DI UN BLOCCO DELL'OPERATIVITÀ NORMALE DEL TERMINALE, L'ESERCENTE DEVE CONTATTARE TELEFONICAMENTE LINEA DIRETTA – CENTRO TELEFONICO DI ASSISTENZA CLIENTI – SEGNALANDO:

- IL PROPRIO CODICE (RILEVABILE DALLA TESSERA LINEA DIRETTA);
- LA DESCRIZIONE DELLE SITUAZIONI ANOMALE RISCOstrate.

L'ASSISTENZA CLIENTI DOPO UNA PRIMA ANALISI DELLA SITUAZIONE FORNIRÀ LE INDICAZIONI DEL CASO ATTIVANDO, SE NECESSARIO, L'INTERVENTO DELL'ASSISTENZA TECNICA.

L'ASSISTENZA TECNICA INTERVIENE PRESSO IL PUNTO DI VENDITA RIMUOVENDO L'INCONVENIENTE SEGNALATO O PROVVEDENDO ALLA SOSTITUZIONE DEL TERMINALE.

RAPPORTI CON L'ASSISTENZA CLIENTI

PER QUALUNQUE PROBLEMA NELL'UTILIZZO DELLE APPARECCHIATURE È A DISPOSIZIONE IL NUMERO VERDE DELL'ASSISTENZA TECNICA CHE PERMETTE DI CONTATTARE LINEA DIRETTA – CENTRO TELEFONICO DI ASSISTENZA CLIENTI –.

PAGOBANCOMAT E CARTE DI CREDITO

CARTE IN USO

PER L'UTILIZZO DEL TERMINALE NELLA FUNZIONE PAGOBANCOMAT E CARTE DI CREDITO SONO NECESSARIE LE SEGUENTI CARTE:

CARTA DI SERVIZIO

CONSENTE DI INIZIALIZZARE IL TERMINALE, È IN DOTAZIONE AL SERVIZIO TECNICO DI ASSISTENZA.

CARTA PAGOBANCOMAT

CONSENTE DI EFFETTUARE LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO. È IN DOTAZIONE AL CLIENTE.

CARTA DI CREDITO

CONSENTE DI EFFETTUARE LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO. È IN DOTAZIONE AL CLIENTE.

AVVERTENZA: L'ABILITAZIONE SUL P.O.S. ALL'ACCETTAZIONE DELLE DIVERSE CARTE DI CREDITO PUÒ AVVENIRE MEDIANTE IL TELECARICAMENTO NOTTURNO DEL PROFILO; L'AVVENUTA ATTIVAZIONE SARÀ CONFERMATA DA UN MESSAGGIO STAMPATO SULLO SCONTRINO PRODOTTO IN AUTOMATICO DAL TERMINALE.

OPERAZIONI EFFETTUABILI SUL P.O.S.

PER OPERARE CON PAGOBANCOMAT E CARTE DI CREDITO, È NECESSARIO CHE SIA ESEGUITA L'APERTURA CONTABILE. AL TERMINE DELLA GIORNATA DOVRÀ ESSERE EFFETTUATA LA CHIUSURA CONTABILE.

IMPORTANTE: QUALSIASI OPERAZIONE VIENE DICHIARATA CONCLUSA CORRETTAMENTE SOLO AD AVVENUTA STAMPA DELLO SCONTRINO, CHE DEVE RECARE LA DICITURA TRANSAZIONE ESEGUITA PER LA CARTA PAGOBANCOMAT O ARRIVEDERCI E GRAZIE PER LE CARTE DI CREDITO. IN CASO DI MANCATA STAMPA O DI STAMPA DI UNA DICITURA DIVERSA DA QUELLA CITATA SI DOVRÀ RITENERE NULLA LA TRANSAZIONE.

APERTURA CONTABILE

PER EFFETTUARE L'APERTURA CONTABILE DEVE PREMERE IL TASTO **MENÙ** SEGUITO DA **1** (APERTURA) E SUL DISPLAY APPARE:

<p>APERTURA CONTABILE 1^A TELEFONATA</p>
--

IN CASO DI LINEE OCCUPATE IL TERMINALE EFFETTUA AUTOMATICAMENTE UNA 2^A E, SE NECESSARIO, UNA 3^A CHIAMATA TELEFONICA; QUANDO LA CONNESSIONE CON IL CENTRO TECNICO È STABILITA, SUL DISPLAY VIENE VISUALIZZATA

<p>APERTURA CONTABILE ATTESA RISPOSTA</p>

E, POCO DOPO

<p>TRASAZIONE ESEGUITA</p>

TERMINATA LA FASE DI APERTURA CONTABILE, IL TERMINALE È PRONTO PER OPERARE E SUL DISPLAY APPARE

<p>GG/MES/AA HH:MM TERMINALE PRONTO</p>

AL TERMINE DELLA PROCEDURA IL TERMINALE STAMPA IL SEGUENTE SCONTRINO:


<p>RAGIONE SOCIALE INDIRIZZO C.SIA 0000000 00001 002 ID: 00000000 ABI B. : 09999 DATA GG/MES/AA HH:MM TRANSAZIONE 000001 AP. CONTABILE CAUSALE 860 TRANSAZIONE ESEGUITA</p>
--

IMPORTANTE: L'OPERAZIONE VIENE DICHIARATA CONCLUSA CORRETTAMENTE SOLO AD AVVENUTA STAMPA DELLO SCONTRINO, CHE DEVE RECARE LA DICITURA **TRANSAZIONE ESEGUITA**.

OPERAZIONE DI PAGAMENTO

IL CLIENTE CONSEGNA LA PROPRIA CARTA ALL'ESERCENTE IL QUALE LA PASSA NELL'APPOSITA FESSURA, SUL DISPLAY APPARE

NOME CARTA EURO:

SI DIGITA L'IMPORTO, SI PREME  E COMPARE, SE RICHIESTO (SOLO PER CARTE PAGOBANCOMAT)

IMPORTO EURO/INS. PIN.

IN TAL CASO IL CLIENTE DIGITA IL PROPRIO CODICE SEGRETO (PIN).

IL CLIENTE PRIMA DI AVERE DIGITATO IL QUINTO NUMERO DEL PIN PUÒ PREMERE IL TASTO  PER ANNULLARE L'OPERAZIONE DI PAGAMENTO O  PER CORREGGERE L'EVENTUALE DIGITAZIONE ERRATA DEL CODICE.

DOPO LA DIGITAZIONE DEL PIN O, SE IL PIN NON È RICHIESTO, DOPO LA CONFERMA DELL'IMPORTO, VIENE VISUALIZZATO SUL DISPLAY

NOME CARTA 1 ^A TELEFONATA

IN CASO DI LINEE OCCUPATE IL TERMINALE EFFETTUA AUTOMATICAMENTE UNA 2^A E, SE NECESSARIO, UNA 3^A CHIAMATA TELEFONICA; QUANDO LA CONNESSIONE CON IL CENTRO TECNICO È STABILITA, SUL DISPLAY VIENE VISUALIZZATA

NOME CARTA ATTESA RISPOSTA

IL TERMINALE CONCLUDE REGOLARMENTE L'OPERAZIONE E SUL DISPLAY APPARE

TRASAZIONE ESEGUITA

PER DIFFERENTI MESSAGGI SI RIMANDA AL CAPITOLO MESSAGGI VISUALIZZATI. AL TERMINE DELLA PROCEDURA IL TERMINALE STAMPA IL SEGUENTE SCONTRINO:

PAGOBANCOMAT

PAGOBANCOMAT	
RAGIONE SOCIALE	
INDIRIZZO	
C.SIA 0000000 00001 002	
ID: 00000000 ABI B.09999	
DATA GG/MES/AA HH:MM	
TRANSAZIONE 0000002	
ABI CARTA	09999
EURO:	0,01
CARTA N.	04186
ADDEBITO	CAUSAE 871
TRANSAZIONE ESEGUITA	



CARTE DI CREDITO

CARTASÌ	
RAGIONE SOCIALE	
INDIRIZZO	
ESERC.	7915531
POS	002 GG/MES/AA HH:MM
TRANSAZIONE	000002
1234567890123456 1202	
ACQUISTO CARTA DI CREDITO	
EURO:	0,01
VERIFICA FIRMA: 14	
FIRMA CLIENTE	
.....	
ARRIVEDERCI E GRAZIE	

IMPORTANTE: QUALSIASI OPERAZIONE VIENE DICHIARATA CONCLUSA CORRETTAMENTE SOLO AD AVVENUTA STAMPA DELLO SCONTRINO, CHE DEVE RECARE LA DICITURA TRANSAZIONE ESEGUITA PER LA CARTA PAGOBANCOMAT O ARRIVEDERCI E GRAZIE PER LE CARTE DI CREDITO.

RICORDIAMO CHE PER LE CARTE DI CREDITO, LO SCONTRINO DEVE ESSERE FIRMATO DAL CLIENTE NELL'APPOSITO SPAZIO.

STORNO ULTIMO ACQUISTO

L'OPERAZIONE DI STORNO È EFFETTUATA IN MODO LEGGERMENTE DIFFERENTE A SECONDA CHE IL POS SIA IN MODALITÀ "TRANSAZIONALE" O IN MODALITÀ "DATA CAPTURE". NEL PRIMO CASO È POSSIBILE STORNARE SOLO L'ULTIMO ACQUISTO EFFETTUATO CON IL P.O.S. SEMPRE CHE NEL FRATTEMPO NON SIA STATA ESEGUITA ALCUNA PROCEDURA IN COLLEGAMENTO CON IL CENTRO TECNICO. NEL CASO DI MODALITÀ "DATA CAPTURE", ESSENDO LE OPERAZIONI ANCORA MEMORIZZATE SUL P.O.S., È POSSIBILE STORNARE ANCHE ACQUISTI PRECEDENTI. IN ENTRAMBI I CASI PER EFFETTUARE LO STORNO L'ESERCENTE DEVE PREMERE I TASTI **MENÙ**,  E  (STORNO) E SUL DISPLAY APPARE:

<p>ATTESA CARTA O DIGITARE CODICE</p>

L'ESERCENTE DIGITA IL CODICE DI IDENTIFICAZIONE ESERCENTE, COMUNICATO DAL TECNICO AL MOMENTO DELL'INSTALLAZIONE, O INSERISCE LA TESSERA DI IDENTIFICAZIONE ESERCENTE E, IN CASO DI "DATA CAPTURE", APPARE:

CODICE TRANSAZ.:

SI INSERISCE IL CODICE DELLA TRANSAZIONE, RIPORTATO SULLO SCONTRINO DELL'OPERAZIONE DA STORNARE E SI CONFERMA V. PER LA MODALITÀ TRANSAZIONALE, SUL DISPLAY APPARE

EURO: XXX.XX
PREMERE CONFERMA

IN SEGUITO ALLA CONFERMA, PER LA MODALITÀ "DATA CAPTURE" L'OPERAZIONE SI CONCLUDE SENZA AVERE NECESSITÀ DI ALCUN COLLEGAMENTO TELEFONICO; PER LA MODALITÀ "TRANSAZIONALE" SUL DISPLAY VIENE VISUALIZZATA

STORNO CREDITO
1^A TELEFONATA

IN CASO DI LINEE OCCUPATE IL TERMINALE EFFETTUA AUTOMATICAMENTE UNA 2^A E, SE NECESSARIO, UNA 3^A CHIAMATA TELEFONICA; QUANDO LA CONNESSIONE CON IL CENTRO TECNICO È STABILITA, SUL DISPLAY VIENE VISUALIZZATA

STORNO CREDITO
ATTESA RISPOSTA

E, POCO DOPO

TRASAZIONE
ESEGUITA

AL TERMINE DELLA PROCEDURA IL TERMINALE STAMPA IL SEGUENTE SCONTRINO:

PAGOBANCOMAT

PAGOBANCOMAT

RAGIONE SOCIALE
INDIRIZZO
C.SIA 0000000 00001 002
ID: 00000000 ABI B.09999
DATA GG/MES/AA HH:MM
TRANSAZIONE 000003

STORNO PAGOBANCOMAT

ABI CARTA 09999
EURO: 0,01

CARTA N. 04186
STORNO CAUSAE 798

TRANSAZIONE ESEGUITA

CARTE DI CREDITO

CARTASÌ

RAGIONE SOCIALE
INDIRIZZO
C.SIA 0000000 00001 002
ID: 00000000 ABI B.09999
ESERC. 7915531
DATA GG/MES/AA HH:MM
TRANSAZIONE 000003
1234567890123456 1202
CAUSALE 800
STORNO CARTA DI CREDITO
EURO: 0,01

TIMBRO E FIRMA ESERCIZIO

.....

ARRIVEDERCI E GRAZIE

IMPORTANTE: QUALSIASI OPERAZIONE VIENE DICHIARATA CONCLUSA CORRETTAMENTE SOLO AD AVVENUTA STAMPA DELLO SCONTRINO, CHE DEVE RECARE LA DICITURA TRANSAZIONE ESEGUITA PER LA CARTA PAGOBANCOMAT O ARRIVEDERCI E GRAZIE PER LE CARTE DI CREDITO. **LO SCONTRINO CARTA DI CREDITO DEVE ESSERE FIRMATO E TIMBRATO DALL'ESERCENTE NELL'APPOSITO SPAZIO.**

RICHIESTA TOTALI

QUESTA PROCEDURA CONSENTE DI CONOSCERE:

- TOTALI DEGLI ACQUISTI E DEGLI EVENTUALI STORNI EFFETTUATI DALLE ORE 00.00 DEL GIORNO (RICHIESTA TOTALI LOCALI);
- I TOTALI DEGLI ACQUISTI AL NETTO DI EVENTUALI STORNI EFFETTUATI DAL MOMENTO IN CUI È STATA ESEGUITA L'ULTIMA APERTURA CONTABILE (RICHIESTA TOTALI REMOTI)

RICHIESTA TOTALI LOCALI

QUESTA PROCEDURA CONSENTE DI CONOSCERE I TOTALI, REGISTRATI LOCALMENTE DAL TERMINALE, DEGLI ACQUISTI E DEGLI EVENTUALI STORNI EFFETTUATI AN PARTIRE DALLA ORE 00.00 DEL GIORNO STESSO.

PER EFFETTUARE LA PROCEDURA L'ESERCENTE DEVE PREMERE **MENÙ** E IL TASTO **2** (TOTALI) E SUL DISPLAY APPARE:

TOTALI LOCALI = 1 TOTALI REMOTI = 2
--

SI PREME **1** = TOTALI LOCALI APPARE

STAMPA TOTALI PREGO ATTENDERE

AL TERMINE DELLA PROCEDURA IL TERMINALE STAMPA IL SEGUENTE SCONTRINO:

RAGIONE SOCIALE	
INDIRIZZO	
C.SIA 0000000 00001 002	
ID: 00000000 ABI B.09999	
DATA GG/MES/AA HH:MM	
TOTALI GIORNALIERI	
PAGOBANCOMAT	
PAGAM.	0,00
STORNO	0,00
TOTALE	0,00

CARTA	CARTASÌ
PAGAM.	0,02
STORNO	0,00
TOTALE	0,02

TOTALE	0,02

RICHIESTA TOTALI REMOTI

QUESTA PROCEDURA CONSENTE DI STAMPARE I TOTALI DEGLI ACQUISTI AL NETTO DEGLI EVENTUALI STORNI, EFFETTUATI DAL MOMENTO IN CUI È STATA ESEGUITA LA PROCEDURA DI APERTURA CONTABILE.

PER EFFETTUARE LA PROCEDURA L'ESERCENTE DEVE PREMERE **MENÙ** **2** (TOTALI) E SUL DISPLAY APPARE:

TOTALI LOCALI = 1 TOTALI ELABORATORE = 2

PREMERE **2** = TOTALI REMOTI E APPARE:

TOTALI REMOTI 1 ^A TELEFONATA
--

IN CASO DI LINEE OCCUPATE IL TERMINALE EFFETTUA AUTOMATICAMENTE UNA 2^A E, SE NECESSARIO, UNA 3^A CHIAMATA TELEFONICA; QUANDO LA CONNESSIONE CON IL CENTRO TECNICO È STABILITA, SUL DISPLAY VIENE VISUALIZZATA

TOTALI REMOTI ATTESA RISPOSTA


E, POCO DOPO

TRASAZIONE ESEGUITA

AL TERMINE DELLA PROCEDURA IL TERMINALE STAMPA IL SEGUENTE SCONTRINO:

RAGIONE SOCIALE	
INDIRIZZO	
C.SIA	0000000 00001 002
ID:	00000000 ABI B.09999
DATA	GG/MES/AA HH:MM
TRANSAZIONE	000002
CAUSALE	896
TOTALI ELABORATORE	
DALL'ULTIMA CHIUSURA	
EFFETTUATA	
PAGOBANCOMAT	
EURO	0,00
CARTASÌ	
EURO	0,02
TOTALE	0,02

CHIUSURA CONTABILE

PER EFFETTUARE LA CHIUSURA CONTABILE L'ESERCENTE DEVE PREMERE **MENÙ**  (CHIUSURA) E SUL DISPLAY APPARE :

CHIUSURA NEGOZIO 1 ^A TELEFONATA

IN CASO DI LINEE OCCUPATE IL TERMINALE EFFETTUA AUTOMATICAMENTE UNA 2^A E, SE NECESSARIO, UNA 3^A CHIAMATA TELEFONICA; QUANDO LA CONNESSIONE CON IL CENTRO TECNICO È STABILITA, SUL DISPLAY VIENE VISUALIZZATA

CHIUSURA NEGOZIO ATTESA RISPOSTA

E, POCO DOPO

TRASAZIONE ESEGUITA

AL TERMINE DELLA PROCEDURA IL TERMINALE STAMPA IL SEGUENTE SCONTRINO:

RAGIONE SOCIALE	
INDIRIZZO	
C.SIA 0000000 00001	002
ID: 00000000	ABI B. : 09999
DATA GG/MES/AA	HH:MM
TRANSAZIONE	000001
TOTALE	0,00
CH. CONTABILE CAUSALE	892
TRANSAZIONE ESEGUITA	

IMPORTANTE: QUALSIASI OPERAZIONE VIENE DICHIARATA CONCLUSA CORRETTAMENTE SOLO AD AVVENUTA STAMPA DELLO SCONTRINO, CHE DEVE RECARE LA DICITURA TRANSAZIONE ESEGUITA O CHIUSURA CASSA ESEGUITA.

NOTA: NEL CASO IN CUI L'ESERCENTE NON EFFETTUI LA CHIUSURA CONTABILE MANUALE E SOLO IN PRESENZA DI PAGAMENTI, È PREVISTO IL COLLEGAMENTO NOTTURNO AUTOMATICO.

AL TERMINE DELLA PROCEDURA **AUTOMATICA** IL TERMINALE STAMPA IL SEGUENTE SCONTRINO:

RAGIONE SOCIALE
INDIRIZZO
C.SIA 0000000 00001 002
ID: 00000000 ABI B.09999
TRANSAZIONE 0000004
DATA 24/11/2003 15:54
CAUSALE 896
** TOTALI ELABORATORE**

PAGOBANCOMAT
EURO: 0,00

CARTA CARTASÌ
EURO: 0,02

TOTALE: 0,02

CHIUSURA CASSA
ESEGUITA

APERTURA CASSA
ESEGUITA

IL TERMINALE È GIÀ IN CONDIZIONE DI CASSA APERTA.

MESSAGGI VISUALIZZATI

SI POSSONO VERIFICARE TRE CASI:

1. MESSAGGI VISUALIZZATI O STAMPATI AUTOMATICAMENTE DAL TERMINALE;
2. MESSAGGI VISUALIZZATI QUANDO VIENE INSERITO IL CODICE DI IDENTIFICAZIONE, LA TESSERA DI IDENTIFICAZIONE ESERCENTE O LA CARTA DI PAGAMENTO (PAGOBANCOMAT, CARTE DI CREDITO);
3. MESSAGGI VISUALIZZATI E/O STAMPATI A CONCLUSIONE DI UNA PROCEDURA.

MESSAGGI VISUALIZZATI O STAMPATI AUTOMATICAMENTE DAL TERMINALE

ERRORE CODICE
XXXXXXXX

DESCRIZIONE: TERMINALE NON OPERATIVO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

SERVE ASSISTENZA
AVARIA SISTEMA N.

DESCRIZIONE: TERMINALE NON OPERATIVO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

STAMPANTE GUASTA
SERVE ASSISTENZA

DESCRIZIONE: TERMINATA CARTA O TERMINALE NON OPERATIVO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

ALTERAZIONE ARCHIVI
SETTORE XX

DESCRIZIONE: TERMINALE NON OPERATIVO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

FARE INSTALLAZIONE
ATTESA CARTA

DESCRIZIONE: TERMINALE NON OPERATIVO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

DATI ERRATI
SERVE ASSISTENZA

DESCRIZIONE: TERMINALE NON OPERATIVO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

PROFILO ERRATO
NOME CARTA

DESCRIZIONE: TERMINALE NON OPERATIVO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

NEGOZIO CHIUSO
FARE APERTURA

DESCRIZIONE: NON È STATA EFFETTUATA L'APERTURA CONTABILE, IL TERMINALE NON È IN GRADO DI OPERARE.
INTERVENTO: SE SI VUOLE EFFETTUARE UN PAGAMENTO CON CARTA PAGO BANCOMAT O CARTA DI CREDITO È NECESSARIO EFFETTUARE LA PROCEDURA DI APERTURA CONTABILE.

MESSAGGI VISUALIZZATI QUANDO VIENE INSERITO IL CODICE DI IDENTIFICAZIONE, LA TESSERA DI IDENTIFICAZIONE ESERCENTE O LA CARTA DI PAGAMENTO

CARTA
NON AMMESSA

DESCRIZIONE: LA CARTA NON È TRA QUELLE ACCETTATE DAL TERMINALE
INTERVENTO: RIPROVARE CON LA CARTA CORRETTA

CARTA
ILLEGGIBILE

DESCRIZIONE: ERRORE IN FASE DI LETTURA DELLA CARTA
INTERVENTO: REINSERIRE LA CARTA NEL LETTORE E RIPROVARE

CARTA SCADUTA

DESCRIZIONE: LA CARTA RISULTA SCADUTA
INTERVENTO: RESTITUIRE LA CARTA AL CLIENTE, INVITANDOLO A RIVOLGERSI ALLA PROPRIA BANCA

MESSAGGI VISUALIZZATI E/O STAMPATI A CONCLUSIONE DI UNA PROCEDURA

ERRORE: RIPETERE COD. PERS.:

DESCRIZIONE: IL CLIENTE HA DIGITATO ERRONEAMENTE IL PROPRIO CODICE SEGRETO
INTERVENTO: FAR DIGITARE AL CLIENTE IL CODICE SEGRETO CORRETTO

STORNO NO AMMESSO

DESCRIZIONE: L'OPERAZIONE DI STORNO NON PUÒ ESSERE EFFETTUATA
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

TERMINALE NON ALLINEATO

DESCRIZIONE: TERMINALE NON OPERATIVO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

TENTATIVI PIN ESAURITI

DESCRIZIONE: IL CLIENTE HA SUPERATO IL NUMERO DI TENTATIVI DISPONIBILI PER LA DIGITAZIONE CORRETTA DEL PROPRIO CODICE SEGRETO
INTERVENTO: RESTITUIRE LA CARTA AL CLIENTE INVITANDOLO AD UTILIZZARE ALTRI STRUMENTI PER IL PAGAMENTO POICHÈ LA SUA CARTA È STATA NEL FRATTEMPO BLOCCATA

TRANSAZIONE NON ESEGUITA

DESCRIZIONE: L'OPERAZIONE NON È ANDATA A BUON FINE
INTERVENTO: RIPROVARE, LEGGENDO IL MESSAGGIO RIPORTATO SULLO SCONTRINO

DISPONIBILITÀ
INSUFFIC.

DESCRIZIONE: L'OPERAZIONE NON È ACCETTATA DAL TERMINALE PERCHÈ L'IMPORTO SUPERA LA DISPONIBILITÀ RESIDUA DELLA CARTA.
INTERVENTO: RESTITUIRE LA CARTA AL CLIENTE INVITANDOLO AD UTILIZZARE ALTRI STRUMENTI PER IL PAGAMENTO

CARTA
BLOCCATA

DESCRIZIONE: L'OPERAZIONE NON VIENE ACCETTATA PERCHÉ LA CARTA RISULTA BLOCCATA
INTERVENTO: RESTITUIRE LA CARTA AL CLIENTE, INVITANDOLO A RIVOLGERSI ALLA PROPRIA BANCA

CARTA NON
ABILITATA

DESCRIZIONE: LA CARTA NON È ABILITATA AD EFFETTUARE OPERAZIONI DI ACQUISTO SUL TERMINALE P.O.S. O NON È STATA AUTORIZZATA
INTERVENTO: RESTITUIRE LA CARTA AL CLIENTE, INVITANDOLO A RIVOLGERSI ALLA PROPRIA BANCA

DATA CARTA
ERRATA

DESCRIZIONE: LA CARTA RISULTA NON IN GRADO DI OPERARE
INTERVENTO: RESTITUIRE LA CARTA AL CLIENTE INVITANDOLO AD UTILIZZARE ALTRI STRUMENTI PER IL PAGAMENTO

ESPONENTE
ERRATO

DESCRIZIONE: CARTA PRODOTTA IN MODO ERRATO
INTERVENTO: RESTITUIRE LA CARTA AL CLIENTE, INVITANDOLO A RIVOLGERSI ALLA PROPRIA BANCA

OPERAZIONE
NON PERMESSA

DESCRIZIONE: L'OPERAZIONE RICHIESTA NON PUÒ ESSERE EFFETTUATA
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

TERMINALE
BLOCCATO

DESCRIZIONE: IL TERMINALE RISULTA BLOCCATO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

TML CHIUSO
FORZATAMENTE

DESCRIZIONE: IL TERMINALE RISULTA NON ABILITATO O È STATO CHIUSO DAL CENTRO TECNICO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

SIA NON
DISPONIBILE

DESCRIZIONE: MANCANZA DI COLLEGAMENTO TRA IL CENTRO TECNICO E LA S.I.A. (CENTRO DI AUTORIZZAZIONE NAZIONALE)
INTERVENTO: RIPETERE L'OPERAZIONE DALL'INIZIO ALMENO UNA VOLTA; SE IL PROBLEMA SI RIPETE LA SUA SOLUZIONE NON È PROBABILMENTE IMMEDIATA.

TRANS. NON
ESEGUITA 24

DESCRIZIONE: MANCANZA DI AUTORIZZAZIONE PAGO BANCOMAT DAI CENTRI APPLICATIVI
INTERVENTO: RIPETERE L'OPERAZIONE DALL'INIZIO ALMENO UNA VOLTA; SE IL PROBLEMA SI RIPETE LA SUA SOLUZIONE NON È PROBABILMENTE IMMEDIATA.

POS
SCONOSCIUTO

DESCRIZIONE: PROBLEMA TECNICO
INTERVENTO: CONTATTARE **LINEA DIRETTA**

ESERCENTE
ERRATO

DESCRIZIONE: PROBLEMA TECNICO
INTERVENTO: CONTATTARE LINEA DIRETTA