

**OPERAZIONI DI SERVIZIO**

<b>STORNO DELL'ULTIMO ACQUISTO</b>		
E' una funzione del MENU GESTORE, accessibile mediante password (se abilitata). Lo storno è possibile solo per l'importo totale dell'ultima operazione effettuata in ordine di tempo.		
1	MENU GESTORE STORNO TRANSAZIONE	Posizionarsi nel MENU GESTORE con i tasti "F1" e "1", poi scorrere le voci del Menu fino a trovare "STORNO". Alla visualizzazione degli estremi della transazione, controllare i dati e premere il tasto VERDE per attivare l'operazione.
	IMPORTO EUR xx,xx CONFERMARE STORNO	Viene evidenziato all'esercente l'importo da stornare. Controllare i dati e premere il tasto VERDE per confermare o ROSSO per annullare.
2	INSERIRE CARTA NEL LETTORE o STRISCIARE CARTA NEL LETTORE	A seconda del tipo di carta, il terminale può richiedere di strisciarla o di inserirla nel lettore (o di digitare il PAN nel caso di Acquisto con inserimento manuale). A display appare tipo di carta e l'importo.
3	TRANSAZIONE ESEGUITA	Il POS si collega al centro per gestire lo STORNO. Se l'esito è positivo, stampa uno scontrino con la dicitura <b>TRANSAZIONE ESEGUITA</b> .

<b>CHIUSURA CONTABILE</b>		
E' una funzione del menu CASSIERE. Permette di effettuare la chiusura contabile con il gestore terminali. Questa operazione avviene on-line e azzerà i TOTALI HOST e i TOTALI LOCALI.		
1	gg/mm/aaaa hh:mm ingenico ATTESA CARTA	Premere i tasti "F1" e VERDE per accedere al MENU CASSIERE.
2	MENU CASSIERE 0 - CHIUSURA	Premere il tasto "0" o VERDE per confermare l'operazione di CHIUSURA.
3	TRANSAZIONE ESEGUITA	Il terminale stampa lo scontrino con l'esito dell'operazione.

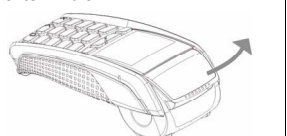
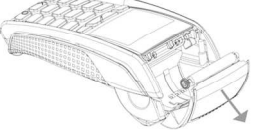
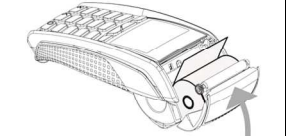
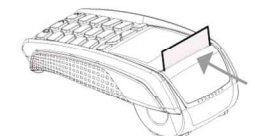
<b>RISTAMPA SCONTRINO</b>		
E' una funzione del MENU CASSIERE. Il POS gestisce la ristampa solo dell'ultimo scontrino effettuato.		
1	gg/mm/aaaa hh:mm ingenico ATTESA CARTA	Premere i tasti "F1" e VERDE. Scorrere le voci del Menu fino a trovare "RISTAMPA".
2	ULTIMO SCONTRINO FINANZIARIO SERVIZIO F1 F4	Premere il tasto "F1" per stampare l'ultimo scontrino finanziario o "F4" per l'ultimo scontrino di servizio. Il nuovo scontrino sarà caratterizzato dalla scritta <b>RISTAMPA SCONTRINO</b> .

<b>TOTALI</b>		
Sono funzioni del MENU CASSIERE. Il POS gestisce due diverse totalizzazioni:		
<b>TOTALI LOCALI</b> sono i totali, memorizzati localmente dal terminale a partire dall'ultima operazione di chiusura contabile. L'operazione viene eseguita off-line e non prevede la connessione al Centro.		
1	gg/mm/aaaa hh:mm ingenico ATTESA CARTA	Premere i tasti "F1" e VERDE. Scorrere le voci del Menu fino a trovare "TOTALI LOCALI".
2	TOT. TRANSAZIONI Euro xx,xx STAMPA SCONTRINO?	Premere il tasto F1=SI per la stampa dei dettagli, F4=NO.
<b>TOTALI HOST</b> sono i totali memorizzati dal Centro a partire dall'ultima operazione di chiusura contabile. Tale operazione richiede il collegamento on-line. <b>Nel caso in cui sullo scontrino compaia la dicitura TOTALI DISALLINEATI chiamare il Servizio Assistenza.</b>		
1	gg/mm/aaaa hh:mm ingenico ATTESA CARTA	Premere i tasti "F1" e VERDE. Scorrere le voci del Menu fino a trovare "TOTALI HOST".
2	RICHIESTA TOTALI ATTENDERE PREGO	Il POS si collega con il Centro per richiedere i TOTALI e poi stampa lo scontrino dei dati ricevuti.

**ACCENSIONE E SOSTITUZIONE DEL ROTOLINO**

Il terminale da tavolo Ingenico non è dotato di tasto di accensione: per l'accensione/spengimento agire direttamente sulla presa di rete.

Per la sostituzione del rotolino di carta procedere come segue

1	Aprire il coperchio del terminale sollevando la levetta posta sul retro del terminale.	2	Rimuovere il rotolino esaurito.
			
3	Inserire il nuovo rotolino come indicato nel disegno, lasciando fuoriuscire dal coperchio alcuni centimetri di carta.	4	Richiudere il coperchio fino a farlo agganciare.
			

**POSSIBILI CONFIGURAZIONI DEL TERMINALE ICT**

A seconda delle funzioni disponibili sul terminale ICT, esso può essere fornito in differenti configurazioni. Il terminale può essere equipaggiato con collegamenti Modem o Ethernet /ADSL o GSM/GPRS.

- Terminale Standard (con/senza PinPad esterna)
- Terminale con lettore contactless integrato
- Terminale con PinPad esterna contactless
- Terminale con lettore esterno contactless

**NORME COMPORTAMENTALI**

Le raccomandiamo di adottare le norme che seguono presso ogni Suo punto vendita, informandone il personale addetto; potrà così fornire un contributo per rendere sempre più sicuro l'utilizzo delle Carte di pagamento, nell'interesse Suo e della Sua clientela.

- CUSTODIA E INTEGRITÀ DEL POS.**  
Successivamente all'installazione, Lei dovrà custodire il terminale POS con cura, impedendo qualsiasi intervento sullo stesso non autorizzato da CartaSi o dalla Sua Banca.
- SICUREZZA E PRESIDIO DEL NEGOZIO.**  
Si assicuri che il terminale sia riposto in locale sicuro e non accessibile ad estranei non autorizzati.
- RICHIESTA ED EVASIONE DI INTERVENTI DI ASSISTENZA IN LOCO.**  
In collaborazione con la Sua Banca, CartaSi ha approntato le seguenti misure per individuare interventi non autorizzati:
  - CODICE INTERVENTO.**  
Nel corso della richiesta telefonica di assistenza, inoltrata a **Linea Diretta** (Centro Telefonico d'Assistenza di CartaSi), Le sarà comunicato un Numero d'Ordine univoco. Tale Numero dovrà essere da Lei annotato e successivamente confrontato con il Numero di intervento che Le sarà riferito dal tecnico presentatosi per l'evasione della richiesta. Nessun intervento dovrà essere da Lei autorizzato in caso di mancata conferma del Numero d'Ordine o in caso di discrepanza tra questo e il suo Numero d'Ordine.
  - TESSERE IDENTIFICATIVE PERSONALIZZATE.**  
Ogni tecnico riceve da CartaSi una tessera di riconoscimento personalizzata (con nome, cognome o fotografia), che dovrà esibirLe e che sarà da Lei visionata, per l'immediata verifica dell'identità del tecnico.
  - VERBALE D'INTERVENTO.**  
Al termine dell'intervento di assistenza, il tecnico Le presenterà uno specifico verbale, chiedendoLe di verificare se le attività descritte corrispondono a quanto effettuato. Solo in caso affermativo, il verbale sarà da Lei sottoscritto e conservato in copia per ogni eventualità.
  - COMUNICAZIONE.**  
Comunichi sempre alla Banca o a **Linea Diretta** eventuali problematiche o discrepanze, da Lei rilevate relativamente a quanto sopra descritto o dubbi sull'integrità fisica o funzionale del terminale. Segnali inoltre ogni furto o tentativo di furto del terminale.



**Terminali fissi serie  
ingenico ICT200**

**con/senza funzioni contactless**

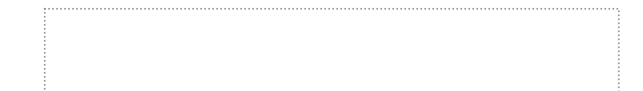
**Guida Rapida**  
Applicazione Microcircuitto EMV  
per gestione carte di credito,  
Pagobancomat e contactless



Questo manuale si riferisce all'applicazione di pagamento standard Inge-EMV ed è utilizzato per i terminali Ingenico da tavolo, compresi quelli dotati di lettore contactless (interno o esterno) per la gestione delle carte MasterCard PayPass e Visa Paywave.

Per qualsiasi problema è a disposizione il Numero Verde che permette di contattare:

**LINEA DIRETTA - Centro Telefonico di Assistenza Clienti CartaSi**



### ATTIVAZIONE FUNZIONI

Tutte le funzioni del terminale si attivano dallo stato di riposo, identificato dalla scritta "INGENICO - ATTESA CARTA" sul display.

Nella modalità operativa più tradizionale, le funzioni si attivano INSERENDO UNA CARTA A MICROCHIP o PASSANDO UNA CARTA MAGNETICA negli appositi lettori.

Nel caso in cui il terminale sia dotato di lettore contactless (integrato o esterno), riconoscibile da un piccolo LED verde lampeggiante nello stato di riposo, le funzioni si attivano PREMENDO IL TASTO VERDE.

Il terminale iCT ha altri tasti abilitati ad eseguire funzioni di servizio:



Tasto **F** per accedere al MENU MANAGER per funzioni tecniche.

Le funzioni operative sono attivabili direttamente con il tasto **F1** che permette di accedere al MENU PRINCIPALE, così composto:

MENU CASSIERE	MENU GESTORE
- Chiusura Contabile	- Storno transazione
- Totali Host	- Riallineamento
- Totali Locali	- Ritardo ristampa
- Ristampa Scontrino	- Stampa dati TML
- PAN manuale	- Scarico Log
- ONLINE forzato	- Attivazione PINPAD

Per attivare una funzione scorrere le voci con i tasti **freccia** verso l'alto o verso il basso e confermare con il tasto **VERDE**.



### OPERAZIONI ORDINARIE

ACQUISTO CON CARTA CONTACTLESS SUL TERMINALE CON LETTORE INTEGRATO Attivabile premendo il tasto VERDE		
MESSAGGI SUL DISPLAY TERMINALE POS		
1	gg/mm/aaaa hh:mm <b>ingenico</b> ATTESA CARTA	Terminale in stato di riposo: il LED verde risulta lampeggiante.
2	IMPORTO Euro .....	Inserire l'importo della transazione e premere il tasto <b>VERDE</b> . Avere cura nel digitare la cifra in Euro comprensiva di centesimi.
3	Euro .....	L'importo dell'operazione appare sul display del terminale insieme alla scritta <b>ATTESA CARTA</b> e al simbolo "CLESS" che identifica il punto esatto dove avvicinare la carta per eseguire la transazione.  Se il lettore contactless fosse esterno seguire le istruzioni della sezione "ACQUISTO CON CARTA CONTACTLESS SU LETTORE ESTERNO O PINPAD"
4	TRANSAZIONE ESEGUITA	Il Cliente verifica la correttezza dell'importo e accosta per un istante la carta contactless. Il POS emette un suono, si accendono i quattro LED verdi che attestano che la transazione è in corso e mostra subito l'esito a display.  Se il pagamento è andato a buon fine, i LED si spengono e a display appare il messaggio <b>TRANSAZIONE ESEGUITA</b> In alcuni casi viene stampato anche uno scontrino.
5	IMPORTO EURO: .....	Per alcune carte di pagamento il POS può richiedere la digitazione del PIN da parte del Cliente. Il POS visualizza un * per ogni cifra inserita. Confermare con il tasto <b>VERDE</b> .
6	INSERIRE CARTA	Per alcune transazioni i LED luminosi si spengono e il POS chiede di inserire la carta nel lettore microchip. In questo caso, proseguire le istruzioni "ACQUISTO CON CARTA A MICROCIRCUITO".

ACQUISTO CON CARTA CONTACTLESS SU LETTORE ESTERNO O PINPAD		
MESSAGGI SUL DISPLAY LETTORE CONTACTLESS		
1	Nome Banca Contactless	Lettoce in stato di riposo: il LED verde risulta lampeggiante.
2	EURO .....	L'importo dell'operazione appare sul display del lettore insieme alla scritta <b>AVVICINARE CARTA</b> .
3	CARTA LETTA AUTORIZZAZIONE IN CORSO  TRANSAZIONE ESEGUITA	Il Cliente verifica la correttezza dell'importo e accosta al lettore la carta contactless fino al messaggio <b>CARTA LETTA</b> <b>AUTORIZZAZIONE IN CORSO</b> Il lettore conferma l'operazione con un suono e l'accensione di tutti e quattro i LED verdi.  Se il pagamento è andato a buon fine, i LED si spengono e a display appare il messaggio <b>TRANSAZIONE ESEGUITA</b>
4	IMPORTO EURO: .....	Per alcune carte di pagamento il POS può richiedere la digitazione del PIN da parte del Cliente. Il POS visualizza un * per ogni cifra inserita. Confermare con il tasto <b>VERDE</b> .
5	INSERIRE CARTA	Per alcune transazioni i LED luminosi si spengono e il POS chiede di inserire la carta nel lettore microchip. In questo caso, proseguire le istruzioni "ACQUISTO CON CARTA A MICROCIRCUITO".

ACQUISTO CON INSERIMENTO PAN MANUALE		
MESSAGGI SUL DISPLAY TERMINALE POS		
1	gg/mm/aaaa hh:mm <b>ingenico</b> ATTESA CARTA	In caso di carta smagnetizzata, si possono inserire manualmente il numero di carta (PAN), la data di scadenza e l'importo.  La funzione si attiva dal MENU CASSIERE, attivabile tramite il tasto "F1", confermando con il tasto <b>VERDE</b> . Scorrere poi le voci del Menu fino a trovare "PAN Manuale" e inserire i dati richiesti.

ACQUISTO CON CARTA A MICROCIRCUITO		
MESSAGGI SUL DISPLAY TERMINALE POS		
1	EURO .....	Inserire l'importo della transazione e premere il tasto <b>VERDE</b> . Il Cliente verifica la correttezza dell'importo e inserisce la carta di pagamento a microchip nel lettore (lasciare la carta inserita).
2	IMPORTO EURO: .....	Per alcune carte di pagamento il POS può richiedere la digitazione del PIN da parte del Cliente. Il POS visualizza un * per ogni cifra inserita. Confermare col <b>VERDE</b> .
3	TRANSAZIONE ESEGUITA	Il POS inoltra la richiesta di autorizzazione al Centro. La stampa dello scontrino con <b>TRANSAZIONE ESEGUITA</b> indica che l'acquisto ha avuto esito positivo. Far firmare al Cliente lo scontrino emesso nel caso in cui sia richiesta la firma e consegnargli la seconda copia dello scontrino. <b>ESTRARRE LA CARTA DAL LETTORE</b> .

ACQUISTO CON CARTA A BANDA MAGNETICA PAGOBANCOMAT O CARTA DI CREDITO		
MESSAGGI SUL DISPLAY TERMINALE POS		
1	EURO .....	Inserire l'importo della transazione e premere il tasto <b>VERDE</b> . Il Cliente verifica la correttezza dell'importo e striscia la carta a banda magnetica.
2	IMPORTO EURO: .....	Per alcune carte di pagamento (es. PagoBancomat o Maestro) il POS può richiedere la digitazione del PIN da parte del Cliente. Il POS visualizza un * per ogni cifra inserita. Una volta inserito il PIN, confermare col tasto <b>VERDE</b> .
3	TRANSAZIONE ESEGUITA	Il POS inoltra la richiesta di autorizzazione al Centro. La stampa dello scontrino con il messaggio <b>TRANSAZIONE ESEGUITA</b> significa che l'acquisto ha avuto esito positivo. Se non avesse inserito il PIN, IL CLIENTE DEVE FIRMARE LO SCONTRINO. Consegnare seconda copia dello scontrino al Cliente.

**ATTENZIONE:** verificare sempre la congruità dei dati e la completezza degli scontrini. Controllare l'esattezza dell'importo inserito e la sua valuta. La copia degli scontrini delle operazioni finanziarie deve essere conservata per i tempi stabiliti dalla propria Banca.