

Aby Twoje transakcje
zawsze przebiegały
sprawnie i bezpiecznie



Terminale Ingenico iCT / iWL **Skrócona instrukcja obsługi dla Klientów Elavon**

Z niniejszej instrukcji obsługi terminali Ingenico dowiesz się, jak używać takiego terminala i jak postępować w sytuacjach, kiedy na jego ekranie pojawiają się konkretne komunikaty. Korzystając z tej instrukcji, samodzielnie i szybko rozwiążesz większość problemów, z którymi użytkownicy terminali Ingenico zwracają się do zespołów wsparcia technicznego.

Komunikaty

KOMUNIKAT: Autoryzuj Głosowo

ROZWIĄZANIE: Zadzwoń do Centrum Autoryzacyjnego pod numer:
22 306 21 23,
aby uzyskać kod autoryzacyjny, a następnie wykonaj Rejestrację na terminalu.

F > Transakcje > Rejestracja

KOMUNIKAT: Transakcja odrzucona

ROZWIĄZANIE: Transakcja odrzucona przez Bank. Poproś klienta o wybór innego sposobu płatności. Jeżeli klient chciałby uzyskać więcej informacji, powinien skontaktować się ze swoim bankiem. Numer telefonu zazwyczaj znajduje się na odwrocie karty płatniczej. Pamiętaj, że ten komunikat o odrzuceniu transakcji wyświetli się również wtedy, gdy przekroczony zostanie limit na karcie.

KOMUNIKAT: Paczka Nie Jest Pusta, Wyślij Paczkę

ROZWIĄZANIE: Wyślij Paczkę z transakcjami ręcznie

F > Paczka > Wysyłka

KOMUNIKAT: Kopia ostatniej Paczki (Kopia Paczki)

ROZWIĄZANIE: Terminal umożliwia wydrukowanie kopii ostatniej Paczki

F > Raporty > Kopia Paczki (terminal może zapytać o czterocyfrowe hasło użytkownika)

KOMUNIKAT: Terminal ciągle drukuje ostatni rachunek

ROZWIĄZANIE: Gdy transakcja zostanie autoryzowana, terminal wydrukuje potwierdzenia transakcji dla **Sprzedawcy** oraz kopie dla **Klienta**. Po każdym wydruku w dolnej części ekranu terminala wyświetlą się dwie opcje do wyboru: **Kopia** oraz **OK**. Jeżeli wydruk jest czytelny i prawidłowy, zatwierdź **OK**, naciskając przycisk poniżej ekranu, zaznaczony na czerwono.



KOMUNIKAT: Błąd Łączności (dla terminali łączących się za pomocą sieci GPRS i 3G)

ROZWIĄZANIE: Zrestartuj terminal, naciskając jednocześnie żółty przycisk i przycisk oznaczony kropką do momentu, kiedy terminal się wyłączy. Aby włączyć terminal, przytrzymaj wciśnięty zielony przycisk.

Terminal może przełączać się do sieci z najsilniejszym zasięgiem. Aby włączyć tę opcję, postępuj zgodnie z poniższą instrukcją.

Automatyczny wybór sieci komórkowej (tylko dla Terminali iWL):

F > Terminal > Konfiguracja > Zielony na ekranie z numerem profilu > Edytować ustawienia GPRS? > TAK > Edytuj > Automatyczna rejestracja? > TAK

Automatyczny wybór sieci komórkowej (dla Terminali stacjonarnych ICT GPRS od aplikacji 16.2)

W aplikacji 16.2 dla terminali stacjonarnych ICT220 GPRS i ICT250 GPRS zmianie uległa pozycja konfiguracji GPRS w menu terminala. Niezależnie od ustawień komunikacji (GPRS/PSTN czy IP/GPRS) do ustawień GPRS wchodzi się tak samo:

F > Terminal > Konfiguracja > Zielony na ekranie z numerem profilu > Ustawienia Linii > TONOWO > PABX wymagane > NIE > Głuche wybieranie > NIE > Ustawienia Ethernet > Czerwony Przycisk ENTER > Edytować ustawienia GPRS? > TAK > Edytuj > Automatyczna rejestracja? > TAK

Funkcje

ZWROT

(funkcja może być niedostępna lub zablokowana hasłem w zależności od postanowień umowy oraz wprowadzonych ustawień)

Z funkcji Zwrotu korzystasz wtedy, gdy oryginalna transakcja została już rozliczona (paczka z daną transakcją została wysłana). Przypominamy, że zwrotu dokonujesz wyłącznie na tę samą kartę, której użyto przy oryginalnej transakcji. Sprawdź dane karty przed wykonaniem Zwrotu. Posiadacz karty otrzyma środki w ciągu 3 – 10 dni roboczych od momentu wykonania Zwrotu (jest to uzależnione od banku).

Klient jest obecny przy transakcji:

F > Zwrot > Włóż kartę > Wpisz hasło dla Zwrotów > Wprowadź kwotę zwrotu

Klient nie jest obecny przy transakcji (Transakcja MOTO):

F > Zwrot > Wprowadź numer karty > Wpisz hasło dla Zwrotów > Wprowadź Datę Ważności Posiadacz Karty Obecny? > Wybierz NIE > Wprowadź CVV > Wprowadź kwotę zwrotu

ANULOWANIE

(funkcja może być niedostępna lub zablokowana hasłem w zależności od postanowień umowy oraz wprowadzonych ustawień)

Z funkcji Anulowanie korzystasz wtedy, jeśli transakcja znajduje się jeszcze w pamięci terminala (paczka z daną transakcją nie została jeszcze wysłana). Pamiętaj, że w przypadku anulowania środki na koncie posiadacza karty mogą zostać zablokowane do 24 godzin.

F > Anulowanie > Wpisz hasło dla Anulowań > Wprowadź numer rachunku znajdujący się na wydruku oryginalnej transakcji > Potwierdź kwotę transakcji do anulowania



PREAUTORYZACJA

(funkcja dostępna tylko dla określonych typów działalności)

Poniżej znajdziesz przegląd opcji, dostępnych jeśli terminal, z którego korzystasz, ma funkcje preautoryzacji.

PREAUTORYZACJA (zakwaterowanie)

F > Preautoryz. > Wprowadź kartę > Jeżeli numer karty został wpisany ręcznie > Wprowadź Datę Ważności > Posiadacz Karty Obecny? > Jeżeli NIE > Wprowadź CVV > Kwota Preautoryzacji

ZAKOŃCZENIE (wykwaterowanie)

F > Zakończenie > Wprowadź Kartę > Jeżeli numer karty został wpisany ręcznie > Wprowadź Datę Ważności > Posiadacz Karty Obecny? > Jeżeli NIE > Wprowadź CVV > Kwota Ostateczna > Wprowadź numer referencyjny serwera (z wydruku Preautoryzacji)

Zakończenie musi zostać wykonane do 30 dni - dla karty MasterCard, do 7 dni dla karty Maestro i do 14 dni dla karty VISA od momentu wykonania Preautoryzacji, w przeciwnym razie bank może odblokować preautoryzację.

ANULOWANIE PREAUTORYZACJI

F > Pre Auth Reversal > Wprowadź kartę > Jeżeli numer karty został wpisany ręcznie > Wprowadź Datę Ważności > Posiadacz Karty Obecny? > Jeżeli NIE > Wprowadź CVV > Kwota Preautoryzacji > Wprowadź numer referencyjny serwera (z wydruku Preautoryzacji)

Skontaktuj się z nami

Biuro Obsługi Klienta

 22 306 03 16

Wsparcie techniczne: wybierz 1

Zapytania dotyczące płatności i faktur: wybierz 2

 Elavon Merchant Services

ul. Puławska 17

02-515 Warszawa

www.elavon.pl