

Załącznik nr 4
do instrukcji przyjmowania
płatności bezgotówkowych w
Skarżynie Parafianym i PŁC
z dnia stycznia 2023 r.

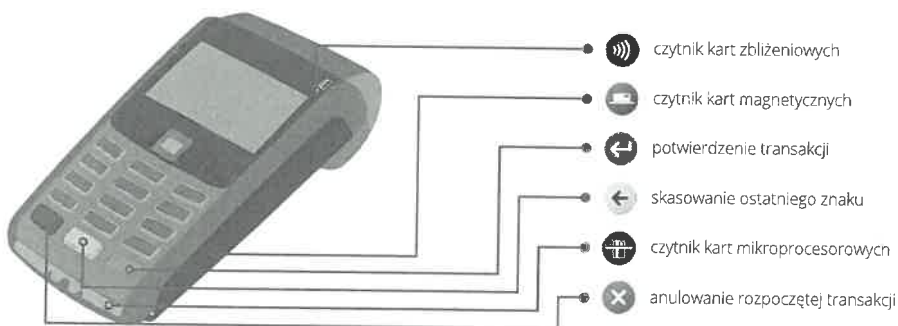


INSTRUKCJA OBSŁUGI TERMINAŁA PŁATNICZEGO eService

Dziękujemy za okazane zaufanie i wybranie eService na swojego partnera biznesowego. Zależy nam aby byli Państwo zadowoleni z naszych usług dlatego zachowujemy elastyczne podejście do współpracy z Klientem, starając się sprostać zarówno indywidualnym wymaganiom, jak też panującym trendom rynkowym.

Gdyby mieli Państwo jakieś pytania to z chęcią służyliśmy pomocą na każdym etapie współpracy.

Obsługa terminala jest intuicyjna. Wystarczy jedynie stosować się do komunikatów wyświetlanych na ekranie. Do wykonywania poszczególnych czynności służą klawisze funkcyjne:



INSTRUKCJA OBSŁUGI TERMINALA

Aby przyjąć zapłatę kartą płatniczą:

1. wybierz opcję SPRZEDAŻ z MENU startowego wyświetlanego na terminalu
2. wprowadź kwotę transakcji i potwierdź zielonym przyciskiem
3. przeciągnij kartę przez czytnik paska magnetycznego, umieść ją w czytniku kart chipowych lub zbliż do czytnika zbliżeniowego na terminalu lub pinpadzie.
4. jeżeli płatność ma nastąpić telefonem, poproś klienta o zbliżenie telefonu do czytnika kart zbliżeniowych
5. jeżeli terminal będzie tego wymagał, poproś klienta o wprowadzenie kodu PIN na klawiaturze terminala lub na pinpadzie, oraz potwierdzenie zielonym przyciskiem
6. jeżeli karta jest akceptowana podpisem klienta, sprawdź zgodność podpisów oraz czterech ostatnich cyfr numeru na karcie z cyframi wydrukowanymi na rachunku
7. zaakceptuj transakcję na terminalu
8. aby wydrukować kopię potwierdzenia transakcji sprzedaży, wybierz TAK

Aby przyjąć zapłatę kartą płatniczą i wypłacić gotówkę (CASH BACK):

1. wybierz opcję SPRZEDAŻ z MENU startowego wyświetlanego na terminalu
2. wprowadź kwotę transakcji i potwierdź zielonym przyciskiem
3. przeciągnij kartę przez czytnik paska magnetycznego lub umieść ją w czytniku kart chipowych
4. jeżeli terminal pokaże taką możliwość, zaproponuj klientowi wypłatę gotówki
5. wybierz TAK, jeżeli klient chce wypłacić gotówkę
6. wprowadź kwotę wypłaty gotówki i potwierdź zielonym przyciskiem
7. aby zaakceptować kwotę transakcji, wybierz AKCEPTUJ
8. jeżeli terminal będzie tego wymagał, poproś klienta o wprowadzenie kodu PIN na klawiaturze terminala lub pinpadzie, oraz potwierdzenie zielonym przyciskiem
9. jeżeli karta jest akceptowana podpisem klienta, sprawdź zgodność podpisów oraz czterech ostatnich cyfr numeru na karcie z cyframi wydrukowanymi na rachunku
10. zaakceptuj transakcję na terminalu
11. aby wydrukować kopię potwierdzenia transakcji sprzedaży, wybierz TAK

Aby przyjąć zapłatę kartą zagraniczną w DCC:

1. wybierz opcję SPRZEDAŻ z MENU startowego wyświetlanego na ekranie terminala
2. wprowadź kwotę transakcji i potwierdź zielonym przyciskiem
3. przeciągnij kartę przez czytnik paska magnetycznego lub umieść ją w czytniku kart chipowych
4. jeżeli terminal będzie tego wymagał, poproś klienta o wprowadzenie kodu PIN na klawiaturze terminala lub pinpadzie oraz potwierdzenie zielonym przyciskiem
5. jeżeli terminal pokaże taką możliwość zaproponuj klientowi płatność w walucie karty i przedstaw kurs transakcji DCC. W celu potwierdzenia należy nacisnąć zielony, a w celu odstąpienia czerwony przycisk.
6. jeżeli karta jest akceptowana podpisem klienta, sprawdź zgodność podpisów oraz czterech ostatnich cyfr numeru na karcie z cyframi wydrukowanymi na rachunku
7. zaakceptuj transakcję na terminalu
8. aby wydrukować kopię potwierdzenia transakcji sprzedaży, wybierz TAK

Aby przyjąć płatność mobilną (np. BLIK):

1. wybierz opcję SPRZEDAŻ z MENU startowego wyświetlanego na terminalu
2. wprowadź kwotę transakcji
3. wybierz opcję PŁATNOŚĆ MOBILNĄ / BLIK
4. poproś klienta o wprowadzenie KODU MOBILNEGO/BLIK wygenerowanego w aplikacji zainstalowanej na jego telefonie komórkowym, ewentualnie dodatkowego hasła
5. aby wydrukować kopię potwierdzenia transakcji sprzedaży, wybierz TAK

OFEROWANE USŁUGI POPRZEZ TERMINAL POS

eService zapewnia kompleksową autoryzację wszystkich kart płatniczych m.in. ze znakami Visa, MasterCard, Maestro, Diners Club i American Express oraz płatności mobilnych.



SPRZEDAŻ

eService umożliwia przyjmowanie zapłaty za dokonywane transakcje z wykorzystaniem umieszczonego na karcie paska magnetycznego, mikroprocesora, technologii zbliżeniowej lub aplikacji w telefonie komórkowym.

DCC – TRANSAKcje W WALUCIE KARTY

To usługa dająca możliwość Klientom zagranicznym płatności w walucie ich karty. Klient zyska pewność ile dokładnie zapłaci za transakcję wykonaną w Polsce. Tylko z eService możesz realizować transakcje w ponad 30 walutach (m.in. euro, dolar i waluty Europy Środkowo-Wschodniej). Wszystkie transakcje są objęte Programem Gwarancji Najlepszego Kursu.



PREPAID – DOŁADOWANIA TELEFONÓW

eService oferuje doładowania telefonów komórkowych najważniejszych operatorów we wszystkich nominałach. Sprzedaż doładowania i płatność odbywają się na terminalu płatniczym, a klient otrzymuje jeden wydruk.



CONTACTLESS – TRANSAKcje ZBLIŻENIOWE

Aby przeprowadzić transakcję, wystarczy zbliżyć kartę lub telefon z odpowiednią aplikacją do czytnika zbliżeniowego. Transakcja do określonej kwoty nie wymaga podpisu ani PIN-u. Przy płatnościach powyżej 50 złotych lub gdy został przekroczony limit płatności zbliżeniowych, ustalony dla danej karty przez bank, posiadacz karty potwierdza transakcję dodatkowo kodem PIN lub podpisem.

PLATNOŚCI MOBILNE / BLIK

Jest to innowacyjna aplikacja mobilna, pozwalająca konsumentom na dokonywanie płatności przy użyciu telefonu komórkowego, bez konieczności posiadania karty i gotówki. Płatność jest autoryzowana kodem mobilnym / BLIK (specjalnym jednorazowym kodem generowanym w aplikacji mobilnej zainstalowanej w telefonie klienta). Podczas płatności Twój klient wprowadza kod na terminalu POS lub pinpadzie, a następnie akceptuje transakcję w swoim telefonie. Płatność mobilna może być także realizowana zbliżeniowo.

CASH BACK – WYPŁATA GOTÓWKI

Usługa umożliwiająca wypłatę gotówki (do 300 zł dla kart VISA i do 500 zł dla kart MasterCard) z kasy sklepu przy okazji płatności za towary i usługi. Jest alternatywą dla bankomatu.



USŁUGI DODATKOWE

PREAUTORYZACJA

Usługa przeznaczona w szczególności dla hoteli i wypożyczalni samochodów. Zabezpiecza środki na koncie gościa (klienta) na jego przyszłe wydatki. Wybierz funkcję PREAUTORYZACJA i postępuj zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na terminalu.

ZWROT

Dotyczy sytuacji, gdy klient oddaje towar, który wcześniej kupił przy użyciu karty płatniczej. Zwrotu można dokonać wyłącznie na kartę, którą dokonywana była transakcja zakupu. Wybierz funkcję ZWROT i postępuj zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na terminalu.

ISTOTNE CECHY KART PŁATNICZYCH

Karty płatnicze najczęściej są wykonane z plastiku i mają kształt prostokąta o wymiarach 54 na 86 mm. Coraz częściej spotyka się też inne instrumenty płatnicze, które nie muszą być w postaci karty – breloczki, zegarki czy telefony wykorzystujące technologię zbliżeniową. Na kartach płatniczych znajduje się podpis posiadacza karty, a czasem nawet jego zdjęcie. Niepodpisana przez posiadacza karta jest nieważna.



Przykładowa karta chipowa z mikroprocesorem

1. Logo wydawcy karty (bank)
2. Mikroprocesor (chip)
3. Numer karty
4. Powtórzone cztery pierwsze cyfry numeru karty
5. Data ważności karty
6. Dane posiadacza karty
7. Element UV (opcjonalnie)
8. Logo organizacji płatniczej
9. Pasek magnetyczny
10. Pasek podpisu posiadacza karty
11. Dodatkowy kod potwierdzający transakcje dokonywane bez fizycznej obecności karty, np. w internecie (CVV2 lub CVC2)
12. Hologram (może znajdować się na awersie karty)

PRZYKŁADOWE WZORY KART PŁATNICZYCH



Visa



VPay



JCB



MasterCard



Maestro



UPI



Diners Club



Discover



American Express

ZANIM ZADZWONISZ DO CENTRUM OBSŁUGI AKCEPTANTA

1. W przypadku problemów z połączeniem - zrestartuj terminal:

- odłącz terminal od zasilania
- po 30 s ponownie podłącz terminal do zasilania
Jeżeli terminal łączy się z siecią komórkową przez koncentrator, niezbędny jest restart koncentratora GSM, w tym celu:
 - odłącz kabel zasilający od koncentratora
 - po 30 s ponownie podłącz kabel zasilający
- w przypadku terminali Ingenico terminal można wyłączyć wciskając żółty przycisk oraz kropkę a następnie włączyć wciskając zielony przycisk

2. Jeżeli chcesz sprawdzić czy transakcja została zrealizowana - wydrukuj analizę:

- dla terminali Ingenico wybierz żółty klawisz na terminalu, natomiast dla terminali Verifone wybierz FUNKCJE ADMINISTRACYJNE
- wybierz opcję ANALIZA, a następnie w zależności od potrzeb WYDRUK SKRÓCONY lub WYDRUK PEŁNY

Analiza przedstawia wszystkie zrealizowane transakcje od ostatniego zamknięcia dnia. Transakcje przedstawione w analizie z kodem 00 doszły do skutku, natomiast z kodem 99 zostały unieważnione.

3. Jeżeli chcesz otrzymać kopię ostatniego wydruku

- z MENU startowego wybierz KOPIA
- odbierz z terminala wydrukowaną kopię ostatniego wydruku

4. Jeżeli chcesz przeprowadzić transakcję zwrotu na kartę

- z MENU startowego wybierz PŁATNOŚĆ
- następnie wybierz ZWROT
- wybierz walutę w której chcesz wykonać transakcję zwrotu
- w przypadku transakcji w walucie terminala wpisz kwotę zwrotu i potwierdź zielonym przyciskiem
- w przypadku transakcji zwrotu DCC, wybierz walutę następnie wprowadź kwotę w PLN, kurs wymiany oraz kwotę transakcji w walucie i potwierdź zielonym przyciskiem
- wprowadź kartę do terminala
- odbierz z terminala wydrukowane potwierdzenie transakcji zwrotu i sprawdź zgodność podpisów

Transakcji zwrotu dokonuje się, gdy klient chce zwrócić towar kupiony przy użyciu karty. Możesz ją przeprowadzić, wyłącznie używając karty, która była wykorzystywana w momencie zakupu. Klient powinien okazać wydruk z terminala dotyczący zakupu towaru.

5. Jeżeli chcesz wykonać unieważnienie transakcji

- przygotuj wydruk potwierdzający transakcję, którą chcesz unieważnić
- z MENU startowego wybierz UNIEWAŻNIENIE
- korzystając z wydruku transakcji, wpisz nr rachunku, który chcesz unieważnić, i potwierdź zielonym klawiszem
- wpisz pełną kwotę transakcji, którą chcesz unieważnić
- wydrukuj potwierdzenie unieważnienia transakcji

Pamiętaj że unieważnienie transakcji można wykonać tylko przed zamknięciem dnia

6. Jeżeli chcesz wykonać unieważnienie transakcji DCC

- przygotuj wydruk potwierdzający transakcję, którą chcesz unieważnić
- z MENU startowego wybierz UNIEWAŻNIENIE
- korzystając z wydruku transakcji, wpisz nr rachunku, który chcesz unieważnić, i potwierdź zielonym klawiszem
- wpisz pełną kwotę transakcji w PLN, którą chcesz unieważnić
- wydrukuj potwierdzenie unieważnienia transakcji

Pamiętaj że unieważnienie transakcji można wykonać tylko przed zamknięciem dnia

7. Jeżeli chcesz wymienić papier w drukarce:

- rozwiń nową rolkę do długości ok. 30cm i oderwij papier
- otwórz pokrywę drukarki
- wyjmij starą rolkę
- umieść nową rolkę papieru tak, aby 3-4 cm papieru wystawały z drukarki po zamknięciu pokrywy

Komunikaty, które mogą się pojawić na wyświetlaczu terminala:

- > Zgoda – akceptacja transakcji,
- > Niepoprawny PIN! – nie można realizować transakcji, ponieważ klient wprowadził błędny kod PIN
- > Odmowa – transakcja odrzucona, bank (wydawca karty) nie wydał zgody na realizację transakcji
- > Błąd odczytu kart proc. – prawdopodobnie mikroprocesor na karcie lub czytnik w terminalu jest uszkodzony
- > Operacja niedozwolona – terminal nie obsługuje tej karty
- > Karta nieważna – upłynął termin ważności karty
- > Zatrzymaj kartę – należy jedynie nacisnąć kartę, tak by nie uszkodzić paska magnetycznego, mikroprocesora, hologramu i numeru karty, a następnie wypełnić formularz znajdujący się na stronie www.eService.pl i wraz z kartą odesłać do eService
- > Zadzwon do eService – należy skontaktować się z Centrum Obsługi Akceptanta, by uzyskać autoryzację głosową

Przestrzegaj kilku prostych zasad, sprawdzając czy*:

- > karta nie jest uszkodzona (przecięta, złamana)
- > karta nie nosi śladów podrobienia lub przerobienia (nieprawidłowy hologram, nieregularny rozmiar, odklejony lub wytarty pasek magnetyczny, odbarwione lub rozwarstwione krawędzie)
- > czterocyfrowy numer wydrukowany na awersie karty jest identyczny z czterema pierwszymi cyframi właściwego numeru karty
- > nazwisko klienta wyświetlane na terminalu jest zgodne z nazwiskiem na karcie płatniczej (na niektórych rodzajach kart nazwisko klienta może nie występować)
- > podpis na wydruku z terminala jest zgodny z podpisem na karcie (jeżeli transakcja jest potwierdzana podpisem)

* Nie dotyczy transakcji w technologii zbliżeniowej



CENTRUM OBSŁUGI AKCEPTANTA

t: +48 22 533 22 22

f: +48 22 533 22 01

coa@eservice.com.pl

www.eService.pl

opłata zgodna z taryfa operatora

IP/AP: OCHKB/2.000.14-04-30