



Polskie ePłatności

Instrukcja obsługi terminala płatniczego



Dla terminali:

Ingenico Desk/3500, Ingenico Move/3500, Ingenico Lane 3000, Ingenico iCT 220, Ingenico iWL 220, VeriFone VX 675, VeriFone VX 520



Podstawowe klawisze terminala



Anulowanie rozpoczęcia transakcji



Skasowanie ostatniego znaku



Potwierdzenie transakcji



Polskie ePłatności

Centrum Rozliczeń Elektronicznych
Polskie ePłatności SA
www.pep.pl


tel. +48 17 859 69 69

	Poruszanie się po menu terminala	4
	Logowanie	4-5
	Przyjmowanie płatności / BLIK/ DCC	6-9
	Napiwek	10
	Wypłata gotówki - Cashback	11-12
	Doładowania	13-14
	Preautoryzacja	15-16
	Unieważnienie preautoryzacji	16-17
	Dopełnienie preautoryzacji	17
	Unieważnienie transakcji	18-19
	Wydruk kopii ostatniej operacji	20
	Obsługa zwrotów	20-21
	Zamknięcie dnia	21
	Problemy z funkcjonowaniem terminala POS	21
	Jak bezpiecznie akceptować karty	22
	Przyjmowanie płatności bezgotówkowych	23
	Postępowanie z zatrzymaną kartą	24
	Reklamacja/kontakt	24-25
	Nowoczesna Strefa Klienta	26
	Dodatkowe funkcjonalności na terminalu	27-29



Poruszanie się po menu terminala



Aby wyświetlić MENU należy użyć klawisza **X** na terminalach VeriFone, **F** lub  na terminalach Ingenico (DESK i MOVE)

Aby nawigować po MENU należy:

- dla terminali: **Ingenico iCT 220, Ingenico Lane 3000, Ingenico iPP 320, Ingenico iPP350, Ingenico Desk/3500, Ingenico Move/3500, VeriFone VX 675** użyć klawiszy strzałek lub przycisku kierunkowego, umiejscowionego na środku pod wyświetlaczem, zatwierdzając wybór zielonym klawiszem;
- dla terminala **Verifone VX 520**, użyć fioletowych klawiszy nawigacji GÓRA/DÓŁ umiejscowionych pod wyświetlaczem, zatwierdzając wybór klawiszami po prawej stronie ekranu;


Logowanie

PRZYJMUJĄC PŁATNOŚCI NA TERMINALU NALEŻY POSTĘPOWAĆ ZGODNIE Z KOMUNIKATAMI WYŚWIETLANYMI NA EKRANIE.

Rozpoczęcie pracy – LOGOWANIE KASJERÓW.

Aby akceptować płatności kartą płatniczą przy użyciu terminala POS należy zalogować się do aplikacji.



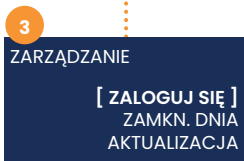
Wyświetlić menu klawiszem **X** na terminalu Verifone, **F** lub  na terminalu Ingenico



Następnie należy przejść do zakładki „ZARZĄDZANIE” i nacisnąć **ZIELONY KLAWISZ**

UWAGA!

Widoczne na ekranie opcje mogą różnić się od prezentowanego obok schematu. Ich dostępność zależy od aktywowanych usług na danym terminalu płatniczym



Po wejściu w zakładkę „ZARZĄDZANIE” należy wybrać opcję „ZALOGUJ SIĘ” i nacisnąć **ZIELONY KLAWISZ**



Po wybraniu opcji „ZALOGUJ SIĘ” pojawi się komunikat „IDENTYFIKATOR”. Należy wprowadzić swój identyfikator i nacisnąć **ZIELONY KLAWISZ**



Po wpisaniu identyfikatora, pojawi się ekran z komunikatem „HASŁO”. Należy wpisać poprawne hasło i nacisnąć **ZIELONY KLAWISZ**



Jeżeli identyfikator i hasło są poprawne, na ekranie pojawi się informacja o pomyślnym zalogowaniu kasjera



Przyjmowanie płatności

Przyjmowanie płatności bezgotówkowych na terminalach.



Do akceptacji kart American Express wymagana odrębna umowa.

WYDAJĄC TOWAR LUB REALIZUJĄC USŁUGĘ NALEŻY UPEWNIĆ SIĘ, ŻE ZOSTAŁO WYDRUKOWANE POTWIERDZENIE Z AUTORYZACJĄ TRANSAKCJI. NIE WOLNO DZIELIĆ PŁATNOŚCI NA KILKA TRANSAKCJI RÓŻNYMI KARTAMI.

1

SPRZEDAŻ
100,00ZŁ

Aby przyjąć płatność na terminalu należy WPROWADZIĆ KWOTĘ i potwierdzić **ZIELONYM KLAWISZEM**

2

ZBLIŻ LUB
WPROWADŹ KARTĘ

Na ekranie pojawi się komunikat „ZBLIŻ LUB WPROWADŹ KARTĘ”. W zależności od rodzaju karty płatniczej czynność tę wykonuje użytkownik karty lub sprzedawca. Terminal automatycznie odczyta, w jaki sposób użytkownik karty powinien potwierdzić płatność, pytając o PIN lub podpis na wydruku transakcji

3

DRUKOWAĆ KOPIĘ
DLA KLIENTA?

Jeśli klient chce otrzymać kopię, potwierdź wydruk kopii **ZIELONYM KLAWISZEM**. Jeśli rezygnuje z otrzymania wydruku kopii, wybierz **CZERWONY KLAWISZ**



Ingenico Move 3500

Płatność możemy również przyjąć poprzez płatności mobilne.



1

SPRZEDAŻ
100,00ZŁ

Aby przyjąć płatność **BLIKIEM**, należy **WPROWADZIĆ KWOTĘ** i potwierdzić **ZIELONYM KŁAWISZEM**

2

ZBLIŻ LUB
WPROWADŹ KARTĘ
[1/F BLIK] 100,00ZŁ

Używając przycisku wyświetlanego w rogu ekranu, wybierz opcję płatności mobilnej **BLIK**

Poproś klienta, aby wpisał 6-cyfrowy (płatność BLIK) lub 9-cyfrowy (czek BLIK) kod z aplikacji mobilnej i potwierdził **ZIELONYM KŁAWISZEM**

3

POPROŚ O WPISANIE
HASŁA

Podczas płatności BLIK z wykorzystaniem czeku z wykorzystaniem czeku (9-cyfrowego kodu) poproś klienta o wprowadzenie specjalnego czterocyfrowego hasła, przekazanego wcześniej przez nadawcę czeku oraz potwierdzenie hasła **ZIELONYM KŁAWISZEM**

Poczekaj na połączenie z bankiem i wydruk potwierdzenia transakcji

4

DRUKOWAĆ KOPIĘ
DLA KLIENTA?

Jeśli klient chce otrzymać kopię transakcji, potwierdź wydruk kopii **ZIELONYM KŁAWISZEM**

Jeśli rezygnuje z otrzymania wydruku kopii, wybierz **CZERWONY KŁAWISZ**

Płatność możemy również przyjmować w walucie karty płatniczej – DCC.

1

SPRZEDAŻ
50,00ZŁ

Aby przyjąć płatność w walucie karty, należy **WPROWADZIĆ KWOTĘ** i potwierdzić **ZIELONYM KLAWISZEM**

2

ZBLIŻ LUB
WPROWADŹ KARTĘ
50,00ZŁ

Na ekranie pojawi się komunikat „**ZBLIŻ LUB WPROWADŹ KARTĘ**”. W zależności od rodzaju karty płatniczej czynność tę wykonuje użytkownik karty lub sprzedawca. Przy DCC należy wprowadzić kartę do czytnika. Terminal automatycznie rozpozna walutę karty. Na terminalach można przyjmować płatności kartowe w 35 walutach

3

ZAPYTAJ KLIENTA
O PŁATNOŚĆ W
WALUCIE JEGO
KARTY LUB W PLN

Zapytaj Klienta, czy chce zapłacić w PLN czy w walucie karty. Zwróć terminal do Klienta, aby dokonał aktywnego wyboru i potwierdził **ZIELONYM KLAWISZEM**

4

PLN	105,00 Zł
USD	40,82 Zł
EXCHANGE	
RATE:	0,2761538
1 PLN =	0,3887619 USD
FEE/MARK-UP	0,02%
[1.] PLN	[2.] USD

Upewnij się, że Klient zapoznał się z informacjami prezentującymi szczegóły transakcji na ekranie. Klient musi samodzielnie zdecydować czy chce dokonać płatności w PLN czy w walucie karty, a następnie potwierdzić swój wybór **klikając w odpowiedni klawisz 1 lub 2. Dla Vx 510/520 F1 lub F4.**

5

DRUKOWAĆ KOPIĘ
DLA KLIENTA?

Jeśli klient chce otrzymać kopię, potwierdź wydruk kopii **ZIELONYM KLAWISZEM**. Jeśli rezygnuje z otrzymania wydruku kopii, wybierz **CZERWONY KLAWISZ**

Napiwek (opcjonalnie)

1

SPRZEDAŻ
90,00ZŁ

Aby przyjąć zapłatę kartą płatniczą, należy **WPROWADZIĆ KWOTĘ** i potwierdzić

ZIEŁONYM KŁAWISZEM

W przypadku terminali Verifone należy umieścić kartę w czytniku kart chipowych lub przeciągnąć przez czytnik kart magnetycznych

2

DODACЬ NAPIWEK
DO RACHUNKU?

Na ekranie pojawi się zapytanie czy dodać napiwek do rachunku. Jeśli klient chce dodać napiwek do rachunku, należy potwierdzić jego wybór **ZIEŁONYM KŁAWISZEM** jeśli nie to wybrać

CZERWONY KŁAWISZ

3

KWOTA RACHUNKU:	90,00ZŁ
NAPIWEK	10,00ZŁ

Przy wyborze opcji „TAK” pojawi się ekran „NAPIWEK”.

Należy wprowadzić wysokość napiwku zatwierdzając **ZIEŁONYM KŁAWISZEM**

4

DRUKOWAĆ KOPIĘ
DLA KLIENTA?

Jeśli klient chce otrzymać kopię, potwierdź wydruk kopii **ZIEŁONYM KŁAWISZEM** Jeśli rezygnuje z otrzymania wydruku kopii, wybierz **CZERWONY KŁAWISZ**

Sprzedż z wypłatą gotówki - cashback (opcjonalnie)

1

SPRZEDAŻ
90,00ZŁ

Aby przyjąć zapłatę kartą płatniczą, należy **WPROWADZIĆ KWOTĘ** i potwierdzić

ZIELONYM KLAWISZEM

W przypadku terminali Verifone należy umieścić kartę w czytniku kart chipowych lub przeciągnąć przez czytnik kart magnetycznych

2

SPRZEDAŻ Z WYPŁATĄ
GOTÓWKI?

[TAK] [NIE]

Pojawi się komunikat „**SPRZEDAŻ Z WYPŁATĄ GOTÓWKI?**” oraz wybór „**TAK**” lub „**NIE**”.

W przypadku terminali Ingenico po wpisaniu kwoty na terminalu POS i potwierdzeniu jej **ZIELONYM KLAWISZEM** na ekranie może pojawić się komunikat „**SPRZEDAŻ Z WYPŁATĄ GOTÓWKI?**” oraz wybór „**TAK**” lub „**NIE**”.

Sprzedawca może zapytać Klienta, czy życzy sobie wypłacić gotówkę. Jeśli klient nie chce wypłaty, transakcja przebiega standardowo. Przy wyborze opcji „**TAK**” pojawi się ekran „**GOTÓWKA**”. Należy wprowadzić kwotę wypłaty, zatwierdzając

ZIELONYM KLAWISZEM

3

KWOTA	
RACHUNKU:	20,00ZŁ
GOTÓWKA:	100,00ZŁ
RAZEM:	120,00ZŁ

[POPRAW] [AKCEPTUJ]

Terminal wyświetli kwotę rachunku i wypłacanej gotówki oraz sumę tych operacji. Akceptujemy je odpowiednim klawiszem. W zależności od sposobu potwierdzenia płatności, terminal automatycznie odczyta, w jaki sposób Klient powinien potwierdzić płatność, pytając o PIN lub podpis na potwierdzeniu transakcji

4

DRUKOWAĆ KOPIĘ
DLA KLIENTA?

Jeśli klient chce otrzymać kopię, potwierdź wydruk kopii **ZIEŁONYM KLAWISZEM**. Jeśli rezygnuje z otrzymania wydruku potwierdzenia transakcji, wybierz **CZERWONY KLAWISZ**.

Doładowania (opcjonalnie)

DOŁADOWANIE MOŻNA WYDRUKOWAĆ JEDYNIĘ PO PRZYJĘCIU ZA NIE ZAPŁATY NIE WOLNO DRUKOWAĆ DOŁADOWANIA NA PROŚBĘ TELEFONICZNĄ.

1

MENU

PŁATNOŚĆ
[DOŁADOWANIA]

Aby wydrukować kod doładowania telefonu należy z **MENU** klawiszem **X** na terminalu Verifone, **F** lub  na terminalu Ingenico wybrać „**DOŁADOWANIA**”. Następnie „**SPRZEDAŻ**” i rodzaj zapłaty: „**GOTÓWKA**” lub „**KARTA**”

2

LISTA DOSTĘPNYCH
OPERATORÓW

Do wyboru na terminalu pojawią się operatorzy: Orange/Nju, Play, Plus, T-Mobile/Heyah, Lycamobile, Telegrosik, Virgin Mobile, Cyfrowy Polsat, Papuga, Telepin, Telerabat

3

5 PLN, 10 PLN,
20 PLN, 50 PLN

Po wyborze operatora należy wybrać kwotę doładowania spośród kwot dostępnych na liście i potwierdzić **ZIELONYM KLAWISZEM** na terminalu Ingenico lub F, znajdującym się po prawej stronie ekranu, w terminalu Verifone.

4

DO ZAPŁATY 5 ,00ZŁ
PRZYJĘTO PŁATNOŚĆ?

[TAK] [NIE]

W przypadku gotówki pojawi się kwota do zapłaty i komunikat z pytaniem czy przyjęto płatność? Jeśli płatność została przyjęta proszę potwierdzić **ZIELONYM KLAWISZEM**. Jeśli nie, wcisnąć **CZERWONY KLAWISZ** i poczekać na wydruk kuponu z terminala

5

ZBLIŹ LUB
WPROWADŹ KARTĘ

W przypadku płatności kartą wyświetli się komunikat **ZBLIŹ LUB WPROWADŹ KARTĘ**

6

DRUKOWAĆ KOPIĘ
DLA KLIENTA?

Jeśli klient chce otrzymać kopię, potwierdź wydruk kopii **ZIELONYM KLAWISZEM**
Jeśli rezygnuje z otrzymania wydruku kopii, wybierz **CZERWONY KLAWISZ**




PAX A920

Preautoryzacja (opcjonalnie)

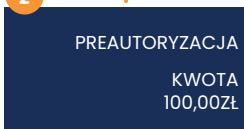
1



Aby dokonać preautoryzacji, należy wejść w menu, wybierając klawisz:

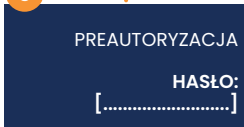
X na terminalu Verifone lub **F** lub  na terminalu Ingenico

2



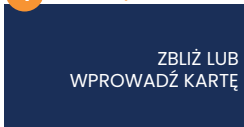
Następnie wybrać opcję „**PŁATNOŚĆ**”, następnie „**PREAUTORYZACJA**” i wprowadzić kwotę zatwierdzając **ZIELONYM KLAWISZEM**

3



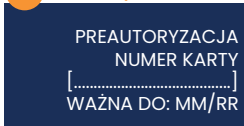
Jeśli transakcja jest wykonywana z fizycznym użyciem karty, postępuj zgodnie z poleceniami wyświetlanymi na terminalu. W przeciwnym wypadku wybierz klawisz proponowany w rogu ekranu, aby rozpocząć proces ręcznego wprowadzania danych karty

4



Przy transakcji bez fizycznego użycia karty pojawi się ekran do wprowadzenia danych karty płatniczej. W pierwszej kolejności należy wprowadzić numer karty płatniczej i zatwierdzić **ZIELONYM KLAWISZEM**. Następnie należy wprowadzić datę ważności karty: cztery cyfry – po dwie na miesiąc i rok ważności – zatwierdzając je **ZIELONYM KLAWISZEM**. Spowoduje to przejście do etapu wprowadzenia kodu CVV2/CVC2 widocznego na tylnej stronie karty. W przypadku punktów z MCC 7011 i 7512 istnieje możliwość pominięcia tego kroku akceptując ekran bez wprowadzenia kodu

5



6

ŁĄCZENIE Z BANKIEM

Poczekaj na połączenie z bankiem. Oderwij kopię potwierdzenia transakcji i usuń kartę. Na końcu nastąpi wydruk kopii potwierdzenia dla klienta

Unieważnienie preautoryzacji

1



Polskie ePłatności

Aby dokonać unieważnienia preautoryzacji, należy wejść w menu, wybierając klawisz: **X** na terminalu Verifone lub **F** na terminalu Ingenico

2

PŁATNOŚĆ
UNIEWAŻNIENIE
PREAUTORYZACJI

Następnie w zakładce Płatność wybrać Unieważnienie preautoryzacji oraz wprowadzić hasło dostępowe

3

UNIEWAŻNIENIE
HASŁO:
[.....]

4

UNIEWAŻNIENIE
..... Zł

Następnie podać kwotę unieważnienia oraz zatwierdzić **ZIELONYM KLAWISZEM**

5

UNIEWAŻNIENIE
ID AUTORYZACJI
[.....]

Pojawi się komunikat z informacją by wpisać identyfikator autoryzacji, który jest widoczny na wydruku potwierdzenia preautoryzacji. Na końcu nastąpi wydruk kopii potwierdzenia dla klienta

UWAGA!

Należy pamiętać, że kwota oraz identyfikator autoryzacji muszą być zgodne z danymi na wydruku.

Dopełnienie preautoryzacji

1

PŁATNOŚĆ
DOPEŁNIENIE
PREAUTORYZACJI

Aby dokonać preautoryzacji, należy wejść w menu, wybierając klawisz: **X** na terminalu Verifone, **F** lub **⓪** na terminalu Ingenico. Następnie w zakładce „**PŁATNOŚĆ**” wybierz „**DOPEŁNIENIE PREAUTORYZACJI**” oraz wprowadź hasło dostępowe

2

PREAUTORYZACJA
HASŁO
[.....]

Wprowadź kwotę dopełnienia i potwierdź **ZIELONYM KLAWISZEM**

3

WPROWADŹ KOD
PREAUTORYZACJI

Następnie wpisz identyfikator preautoryzacji z wydruku preautoryzacji i potwierdź **ZIELONYM KLAWISZEM**
Umieść kartę w czytniku kart chipowych lub przeciągnij przez czytnik kart magnetycznych

4

ŁĄCZENIE Z BANKIEM


Oderwij kopię potwierdzenia transakcji dla akceptanta i usuń kartę.
Na końcu nastąpi wydruk kopii potwierdzenia dla klienta.

Unieważnienie transakcji

UNIEWAŻNIENIA TRANSAKCJI MOŻNA DOKONAĆ JEDYNIĘ PRZED WYKONANIEM OPERACJI [ZAMKNIĘCIE DNIA] NA TERMINALU POS ORAZ JEDYNIĘ W TYM SAMYM DNIU, W KTÓRYM DOKONANO DANEJ TRANSAKCJI. UNIEWAŻNIĆ MOŻNA JEDYNIĘ PEŁNĄ KWOTĘ TRANSAKCJI. NIE JEST MOŻLIWE UNIEWAŻNIENIE TRANSAKCJI ZBLIŻENIOWEJ OFFLINE

1



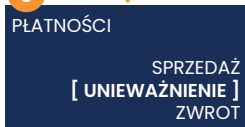
Aby dokonać Unieważnienia transakcji, należy wyświetlić MENU klawiszem **X** na terminalu Verifone, **F** lub  na terminalu Ingenico

2



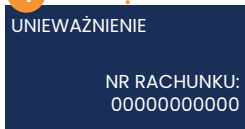
Następnie wybrać opcję **PŁATNOŚĆ**

3



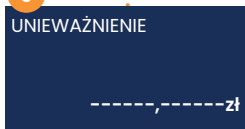
W zakładce **PŁATNOŚĆ** wybrać opcję **UNIEWAŻNIENIE**

4



Następnie należy wprowadzić numer rachunku z wydruku terminala, który ma być unieważniony i potwierdzić **ZIELONYM KLAWISZEM**

5



Następnie należy wpisać kwotę z rachunku, który unieważniamy i potwierdzić **ZIELONYM KLAWISZEM**

6

UNIEWAŻNIENIE

HASŁO:
[.....]

Terminal poprosi o podanie hasła. Po wpisaniu hasła należy je potwierdzić **ZIELONYM KLAWISZEM**

7

PROSZĘ CZEKAĆ...

ŁĄCZENIE

Terminal dokona unieważnienia transakcji w systemie i wydrukuje potwierdzenie unieważnienia transakcji

8

PROSZĘ CZEKAĆ...

DRUKOWANIE

9

DRUK KOPII DLA KLIENTA?

[TAK] [NIE]

UWAGA!

Dla transakcji z wypłatą gotówki unieważnienia dokonuje się na łączną kwotę rachunku (sprzedaż+ gotówka).

Wybierając klawisz **TAK**, należy wydrukować kopię unieważnienia transakcji i przekazać Klientowi

10

PROSZĘ CZEKAĆ...

DRUKOWANIE



Wydruk kopii ostatniej operacji

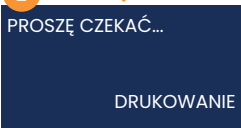
Na terminalach płatniczych istnieje możliwość wydruku kopii jedynie ostatniej operacji, jaka była przeprowadzona na terminalu. Jeśli była nią transakcja, będzie to kopia transakcji, natomiast w przypadku wcześniejszego wykonania **ZAMKNIĘCIA DNIA**, będzie to kopia **ZAMKNIĘCIA DNIA**.

1



Aby wydrukować kopię ostatniej operacji, należy z zakładki **PŁATNOŚĆ** wybrać opcję **KOPIA**

2



Obsługa zwrotów

ZGODNIE Z PRZEPISAMI ORGANIZACJI PŁATNICZYCH, ZWROT KWOTY ZA WYKONANĄ TRANSAKCJĘ MUSI BYĆ PRZEPROWADZONY NA TĘ SAMĄ KARTĘ, KTÓRĄ PŁACONO ZA ZAKUP!

1



Aby dokonać zwrotu kwoty za wykonaną wcześniej transakcję, należy w Menu wybrać opcję **PŁATNOŚĆ**, a następnie wybrać funkcję **ZWROT**

2



Dla terminali Verifone:
Na ekranie pojawi się polecenie „**Wprowadź kartę**”. Po jej wprowadzeniu może pojawić się pytanie o **hasło**, które należy wpisać i zaakceptować **ZIELONYM KLAWISZEM**

3

PŁATNOŚĆ

SPRZEDAŻ
UNIEWAŻNIENIE
ZWROT

Dla terminali Ingenico:
Po wybraniu funkcji **ZWROT** na ekranie pojawi się miejsce do wpisania kwoty zwrotu. Po jej wprowadzeniu, terminal poprosi o użycie karty

Następnie należy wprowadzić kwotę zwrotu. Po zatwierdzeniu **ZIELONYM KLAWISZEM** wprowadzonej kwoty nastąpi wydruk potwierdzający zwrot transakcji

Zamknięcie dnia

Terminal POS raz dziennie wykonuje „**Zamknięcie Dnia**” automatycznie. Za każdym razem należy sprawdzić wydruk Zamknięcia Dnia pod kątem zgodności z liczbą i wartością transakcji płatniczych wykonanych w ciągu dnia. Jeżeli terminal POS nie przeprowadził Zamknięcia Dnia, należy wykonać je samodzielnie korzystając z zakładki **ZARZĄDZANIE** w **Menu** terminala płatniczego, wybierając „**Zamknięcie Dnia**”.

Problemy z funkcjonowaniem terminala POS

Przed kontaktem z Centrum Obsługi Akceptanta prosimy wykonać następujące czynności:

- Sprawdzić czy terminal jest podłączony do zasilania.
- Sprawdzić czy wszystkie kable są prawidłowo dociśnięte.
- Zresetować terminal – czyli wyłączyć i włączyć go ponownie (terminale Ingenico restartuje się przytrzymując klawisz żółty i kropkę).

Jeśli wykonane jednocześnie czynności nie przywrócą prawidłowego funkcjonowania terminala, niezbędny jest kontakt z Centrum Obsługi Akceptanta pod numerem telefonu **+48 17 859 69 69**. Zostaniesz poproszony o podanie **POS ID terminala, z którym występują problemy – znajdziesz go na każdym wydruku z terminala w czwartej linii, w lewym górnym rogu.**



Jak bezpiecznie akceptować karty

BEZPIECZEŃSTWO TRANSAKCJI KARTOWYCH W DUŻEJ MIERZE ZALEŻY OD WŁAŚCIWEGO PRZESZKOLENIA KASJERÓW I POZIOMU ICH WIEDZY. NALEŻY BOWIEM PAMIĘTAĆ, ABY KAŻDORAZOWO SPRAWDZAĆ, CZY KARTĄ POSŁUGUJE SIĘ OSOBA UPRAWNIONA I CZY WYGLĄD KARTY NIE BUDZI ZASTRZEŻEŃ.

1. Przed przeprowadzeniem transakcji należy sprawdzić:

- Czy karta nie jest uszkodzona, przecięta i czy jej wygląd nie budzi wątpliwości,
- Czy na pasku wzoru podpisu nie widnieje słowo VOID oznaczające, że karta jest nieważna,
- Czy pasek wzoru podpisu nie nosi oznak usunięcia lub przerobienia podpisu, nie jest zdarty lub rozmazany, a krawędź paska nie daje się zacześcić paznokciem,
- Czy karta jest podpisana – jeśli nie, okaziciel karty może podpisać kartę w obecności sprzedawcy, jednocześnie potwierdzając swoją tożsamość za pomocą dokumentu ze zdjęciem. Brak zgody na podpisanie karty upoważnia do odmowy realizacji transakcji.

2. W trakcie lub po dokonaniu transakcji należy sprawdzić:

- Czy podpis na potwierdzeniu danej transakcji jest taki sam, jak na karcie,
- Czy cztery cyfry wydrukowane na potwierdzeniu dokonania transakcji są zgodne z czterema ostatnimi cyframi numeru karty,
- W razie wątpliwości, co do tego czy klient jest uprawniony do użytkowania karty, poprosić można, aby przedstawił dokument potwierdzający jego tożsamość.

3. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących weryfikacji karty i jej okaziciela, opisanych w punktach 1 i 2, prosimy nie dokonywać transakcji lub anulować ją, a następnie skontaktować się z COA PEP, w celu otrzymania dalszych instrukcji.

Przyjmowanie płatności bezgotówkowych

Aby przyjmowanie płatności kartą przebiegało w sposób bezproblemowy, należy zawsze postępować zgodnie z poleceniami, które wyświetlają się na terminalu POS. Jeśli zdarzy się coś niestandardowego czy budzącego wątpliwości, należy skontaktować się z Centrum Obsługi Akceptanta PeP. Zalecamy nie podejmować działań, które mogą zakończyć się stratą dla sklepu czy dla użytkownika karty.

Po wprowadzeniu kwoty i odczytaniu karty, terminal otrzyma z banku wystawcy karty:

- 1. Zgodę na przeprowadzenie transakcji** – w tym przypadku należy postępować zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na terminalu.
- 2. Odmowę dokonania transakcji** – należy wyjaśnić klientowi, że bank nie udziela zgody na zapłatę kartą. Klient powinien zwrócić się do banku w celu wyjaśnienia problemu.
- 3. Polecenie zatrzymania karty** – należy wyjaśnić klientowi, że bank jako właściciel karty, żąda jej zatrzymania. Przyczyny decyzji będą do wyjaśnienia w banku.
- 4. Polecenie „Zadzwoń do PeP”** – nie oddając karty okazicielowi, należy zatelefonować do PeP w celu uzyskania zgody na zapłatę kartą płatniczą. Pracownik PeP skontaktuje się z bankiem – wydawcą karty oraz przekaze numer autoryzacji transakcji.



Postępowanie z zatrzymaną kartą

ZATRZYMANĄ KARTĘ NALEŻY ODESŁAĆ DO PEP NAJPOŹNIEJ DRUGIEGO DNIA ROBOCZEGO, RAZEM Z PROTOKOŁEM ZATRZYMANIA KARTY. BANK JAKO WYSTAWCA KARTY MOŻE PRYZNAĆ ZA TO NAGRODĘ.

1. W przypadku kart bez mikroprocesora, należy nacisnąć kartę pomiędzy paskiem magnetycznym, a paskiem do podpisu, uważając, aby nie uszkodzić paska magnetycznego i paska do podpisu.
2. W przypadku kart z mikroprocesorem, należy odciąć prawy górny róg karty.
3. Wyjątkiem, który pozwala na odstąpienie od obowiązku zatrzymania karty, jest zagrożenie życia lub zdrowia.

W przypadku wątpliwości związanych z zatrzymaniem karty, należy skontaktować się z Centrum Obsługi Akceptanta PeP.

Reklamacje

KAŻDA TRANSAKCJA BEZGOTÓWKOWA – NAWET TA POPRAWNIE ZAUTORYZOWANA – MOŻE BYĆ KWESTIONOWANA PRZEZ UŻYTKOWNIKA KARTY. UŻYTKOWNIK KARTY ZGŁASZA REKLAMACJE W SWOIM BANKU, SKĄD OTRZYMUJE EWENTUALNY ZWROT ZA POZYTYWNE ROZPATRZONĄ REKLAMACJĘ. JEŚLI UŻYTKOWNIK KARTY SKŁADA REKLAMACJE BEZPOŚREDNIO W PUNKCIE WYKONANIA TRANSAKCJI, ZAWSZE W PRZYPADKU ROZLICZENIA TAKIEJ REKLAMACJI BEZPOŚREDNIO PRZEZ PUNKT NALEŻY UZYSKAĆ PISEMNE POTWIERDZENIE ROZLICZENIA REKLAMACJI – ABY UŻYTKOWNIK KARTY NIE OTRZYMAŁ PODWÓJNEGO UZNANIA.

Co zrobić aby zminimalizować ryzyko reklamacji:

1. Każdorazowo sprawdzać czy kwota na wydruku jest zgodna z kwotą na paragonie fiskalnym. Jeżeli nie jest, a klient wciąż przebywa w sklepie, należy unieważnić transakcję i przeprowadzić ją ponownie. Jeżeli nie ma takiej możliwości, bo zauważenie błędu nastąpiło po opuszczeniu sklepu przez klienta, wypełnić należy formularz dociążenia/odciążenia rachunku klienta, zamieszczony na stronie www.strefa.pep.pl i wraz z wymaganymi załącznikami przesłać do Centrum Obsługi Akceptanta faxem pod numer + 48 17 859 69 96.

2. Zawsze sprawdzać poprawność podpisu na wydruku z podpisem na karcie (dotyczy transakcji na podpis).
3. Nie finalizować transakcji, która została odrzucona.
4. Zawsze sprawdzać wydruk „Zamknięcie Dnia”.
W przypadku wykrycia błędów na wydruku, skontaktować się niezwłocznie z Centrum Obsługi Akceptanta w celu wyjaśnienia problemu.
5. Jeżeli terminal nie wykonał „Zamknięcia Dnia” automatycznie, należy przeprowadzić je samodzielnie, korzystając z zakładki „Zarządzanie” w Menu terminala płatniczego.
6. Jeśli nie ma pewności, czy ostatnio wykonana transakcja rozliczyła się prawidłowo (w przypadku braku wydruku lub przerwy łączności terminala), zawsze można wydrukować kopię potwierdzenia ostatnio wykonanej transakcji, która to potwierdzi. W razie problemów z wydrukiem kopii prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Akceptanta.

Polskie ePłatności mają prawo prosić Akceptanta o oryginały potwierdzenia transakcji. Niedostosowanie się do tej prośby może skutkować obciążeniem Akceptanta kwotą kwestionowanej transakcji. W celu wyjaśnienia procesu reklamacyjnego niezbędne jest przechowywanie wydruków z terminala przez okres **24 miesiące** oraz terminowe przesłanie do Polskich ePłatności dokumentów wymaganych przy rozpatrywaniu reklamacji.

Zgodnie z umową pracownicy Polskich ePłatności mają prawo prosić o wydruki z terminala oraz inną wskazaną dokumentację, dotyczącą konkretnej transakcji.



Nowoczesna Strefa Klienta



dostęp do wszystkich dokumentów i formularzy przydatnych na każdym etapie współpracy



instrukcje obsługi terminala oraz korzystania z poszczególnych usług



samodzielna edycja, aktualizacja danych firmy i punktów bez zbędnych formularzy



dodawanie nowych użytkowników i definiowanie ich uprawnień



dzienne i miesięczne raporty rozliczeniowe, szczegółowe zestawienia transakcji



dostęp do faktur w formie elektronicznej, możliwość pobrania duplikatów



szybki kontakt z COA i Opiekunem Biznesowym dzięki formularzom kontaktowym



intuicyjna konfiguracja logo i treści reklamowych na wydruku z terminala



wszystkie ważne komunikaty w jednym miejscu



definiowanie akcji promocyjnych w ramach usługi „Kupony”

www.strefa.pep.pl

Dodatkowe funkcjonalności na terminalu

DCC – Płatność w walucie karty – Zyskaj więcej!

Usługa DCC pozwala klientom zagranicznym na dokonywanie płatności w walucie karty płatniczej. Dzięki takiemu rozwiązaniu użytkownik karty będzie znał kurs wymiany waluty i ostateczną kwotę zakupu w momencie przeprowadzania transakcji na terminalu płatniczym. Daje to przejrzystość i gwarancję pewnego kursu przewalutowania, a Tobie obniża koszty akceptowania kart nawet do zera!

Kupony rabatowe/bony z poziomu terminala POS

Dzięki temu rozwiązaniu możesz sam definiować rodzaj, zakres i kryteria danej akcji promocyjnej czy lojalnościowej poprzez Strefę Klienta Polskich ePłatności.

Kupon rabatowy czy bon zakupowy generowany jest po transakcji, przy spełnieniu określonych warunków, które sam definiujesz, dostosowując akcję do potrzeb Twojego przedsiębiorstwa.

Głównymi zaletami tego programu lojalnościowego są m.in.:

- łatwość i swoboda zarządzania Programem,
- niski koszt przeprowadzenia akcji,
- możliwość tworzenia rozwiązań unikalnych niemalże natychmiastowo, bez żadnych dodatkowych nakładów – wystarczy samodzielnie zdefiniować Program,
- stały i bezpłatny monitoring wyników Twojej akcji marketingowej.



Cashback

Usługa Cashback to możliwość wypłaty gotówki podczas codziennych zakupów z użyciem karty płatniczej. Twój klient nie będzie musiał szukać bankomatu, aby wypłacić pieniądze!

Cashback to doskonały sposób na przyciągnięcie klientów do Twojego punktu sprzedaży, a także zmniejszenie kosztów obrotu gotówką.

Karty podarunkowe

Dystrybucja kart podarunkowych wśród klientów Twojego przedsiębiorstwa to doskonały sposób by zwiększyć jego dochody:

- karty podarunkowe stanowią oryginalny prezent dla niezdecydowanych klientów,
- gwarantują odwiedziny osoby obdarowanej w Twoim przedsiębiorstwie,
- zwiększają szansę, że obdarowana osoba wyda więcej niż nominalną kartę,
- dają możliwość zdobycia nowych klientów,
- są idealnym zastępstwem dla zwrotu gotówki,
- mogą stanowić sposób gratyfikacji klientów za ich lojalność czy też mobilizować do powrotu klientów, którzy dawno Cię nie odwiedzali,
- dają możliwość stosowania swoich własnych projektów graficznych i budowania pozytywnego wizerunku marki.

Karty lojalnościowe

Rozwiązanie to stanowi bardzo wygodny sposób zachęcania klientów do bycia lojalnym Twojej marce! Karta lojalnościowa daje Ci możliwość łatwego definiowania kampanii marketingowej najbardziej odpowiadającej Twoim potrzebom, np.:

- przyznawanie punktów za zakupy w określonej kwocie,
- wymiana punktów na nagrody (z katalogu nagród, na bony towarowe, na upusty kwotowe czy procentowe, itp.),
- możliwość zwiększenia ruchu w godzinach poza szczytem poprzez nagradzanie typu „happy hour”,
- możliwość nagradzania określonych grup docelowych (np. nowi klienci, VIP, pracownicy).

Płatności za rachunki

Usługa oferowana przez Polskie ePłatności to unikatowe na polskim rynku rozwiązanie. Korzystający z niej Klienci mogą bezpiecznie i wygodnie opłacać rachunki podczas codziennych zakupów. Dzięki umowom z dostawcami usług typu: prąd, gaz, telekomunikacja itp., płatności za rachunki w terminalu POS stały się popularną alternatywą dla tych, którzy chcą zaoszczędzić czas i pieniądze.

Za całość operacji wykonywanych w terminalach POS Polskich ePłatności (zakupy i płatność za rachunki) można zapłacić kartą.

Korzystanie z usługi niesie zyski klientom sklepów oraz właścicielom placówek, w których jest ona realizowana.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących przyjmowania płatności lub ich rozliczania, prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Akceptanta. Pracujemy dla Państwa 24 godziny na dobę przez cały rok.



+48 17 859 69 69

www.pep.pl