ISTRUZIONI PER UTILIZZARE AL MEGLIO IL TUO POS INGENICO

- Desk3200EM Ethernet
- Move3500EM Cordless
- Move2500 3G Portatile

CONSIGLI UTILI PER UTILIZZARE AL MEGLIO IL TUO POS ED ACCETTARE I PAGAMENTI DIGITALI:

- Accetta sempre pagamenti contactless, è semplice e veloce. Tutti i POS sono abilitati all'accettazione di pagamenti cless tramite carte, smartphone e wearables (come smartwatch).

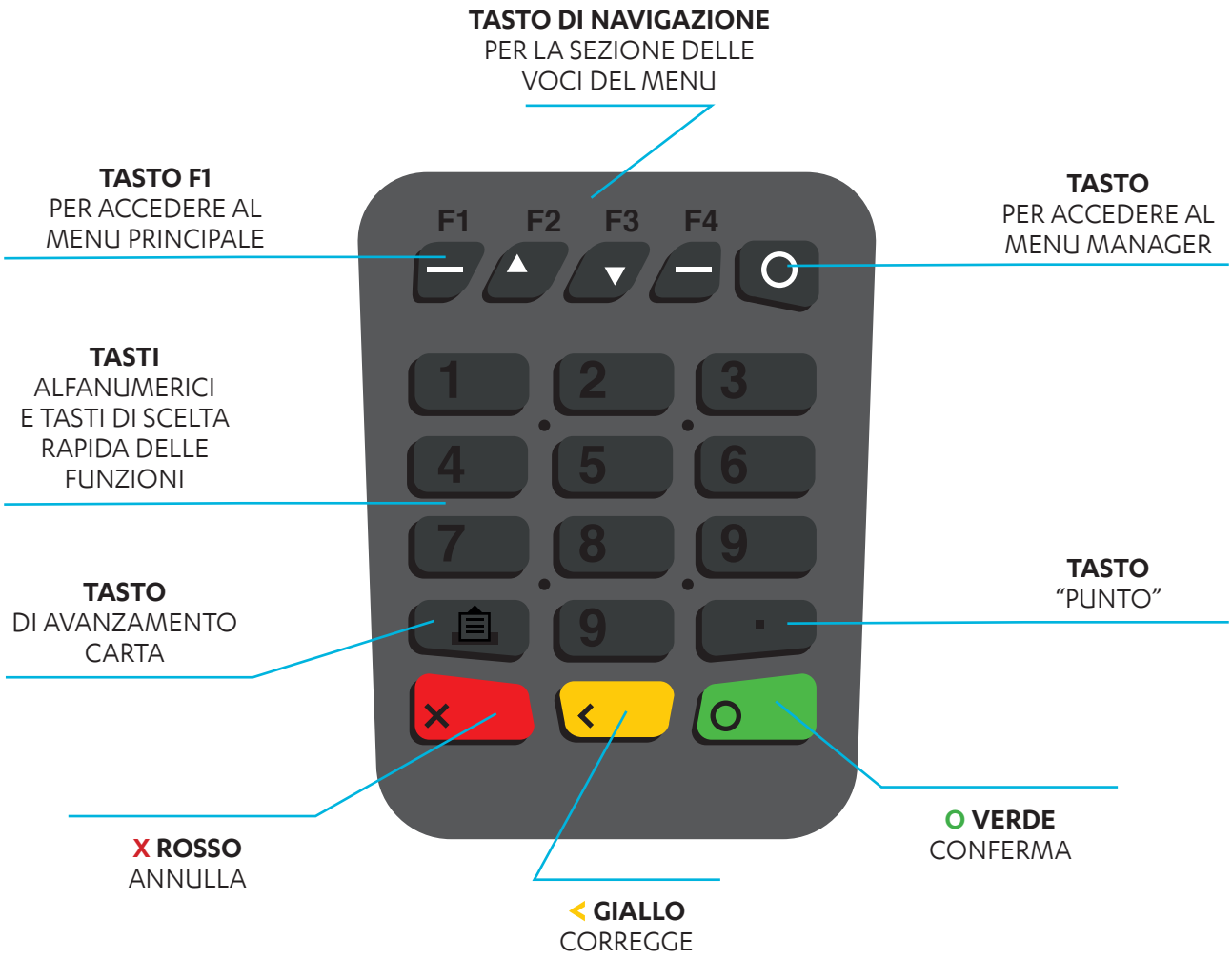
- Se il tuo POS è un terminale Desktop o un Cordless (quindi senza SIM dati), chiedi al tecnico di collegarlo alla tua linea ethernet/Adsl così da poter sfruttare la massima velocità durante l'accettazione dei pagamenti.

- Se il tuo punto cassa presenta delle barriere (es. Vetrate) chiedi l'aggiunta di una Pin Pad alla tua soluzione POS Desktop così da superare i vincoli architettonici e poter accettare pagamenti in maniera semplice, veloce e sicura.

- Durante la notte, lascia acceso il terminale collegato all'alimentazione (o appoggiato sulla base di ricarica nel caso di cordless). Così facendo il terminale scaricherà in automatico gli ultimi aggiornamenti disponibili.

- Registrati e sfrutta le potenzialità di Nexi Business per gestire al meglio le tue transazioni.
  Tra le varie funzionalità che mette a disposizione, potrai visionare la lista delle transazioni, stornare qualsiasi pagamento accettato, analizzare l'andamento della tua attività oltre ad essere sempre aggiornato sui nuovi servizi e prodotti.

UTILIZZO TASTI



ACCENSIONE E SPEGNIMENTO DEL TERMINALE

Per l'accensione del terminale premere il tasto VERDE per qualche secondo.
Per spegnerlo premere insieme il tasto GIALLO e "Punto" per qualche secondo.

COME EFFETTUARE UN PAGAMENTO

PREMERE IL TASTO **O ENTER**
INSERIRE L'IMPORTO DELLA TRANSAZIONE E PREMERE IL TASTO **O ENTER**

1 Scelta della modalità di pagamento

a) Pagamento contactless
Il POS emette un suono e si accendono i quattro LED verdi che attestano che la transazione è in corso.

b) Pagamento con carta chip
Lasciare la carta chip nel lettore fino a quando il terminale visualizza la dicitura «Rimuovere Carta»

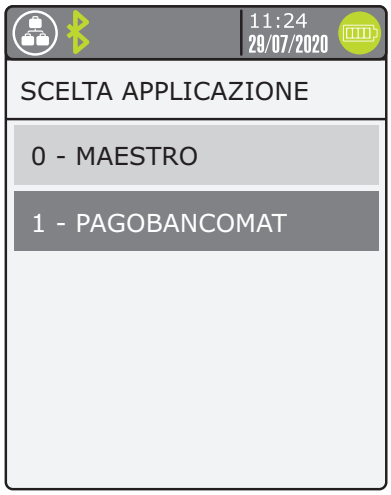
c) Pagamento con banda magnetica
Passare la banda magnetica nel lettore sul lato destro del terminale.

ATTENZIONE. A seguito della lettura di una carta a banda magnetica, se la stessa è dotata di chip, il terminale chiederà di utilizzare il lettore chip. Inserire quindi la carta nel lettore chip.

2 Scelta del circuito

Se la carta è multifunzione, durante il pagamento viene presentata la lista delle applicazioni abilitate la pagamento. Selezionare quella desiderata e premere **O ENTER**

ATTENZIONE. In caso di pagamento tramite Contactless, dopo la scelta del circuito può essere richiesto di avvicinare nuovamente la carta/smartphone al display del POS.



3 Controllo di sicurezza

a) Codice PIN
Nel caso in cui il terminale richieda l'inserimento del codice personale, fare digitare al cliente il proprio PIN e confermare con il tasto **O ENTER**
La comparsa della schermata accanto e la stampa dello scontrino attestano l'esito positivo della transazione.

b) Firma
In caso di controllo tramite FIRMA, richiedere al cliente la FIRMA dello scontrino e conservarlo.

ATTENZIONE. In caso di pagamenti inferiori a 25€, potrebbe non essere richiesto il controllo di sicurezza.

Nota. Per tutti i pagamenti, la prima copia dello scontrino va trattenuta dell'Esercente (con la firma dove richiesta), la seconda copia va consegnata all'Esercente. In caso di pagamento Contacless, per stampare la copia Cliente (se richiesta dallo stesso) premere il tasto **O ENTER** dopo la stampa della prima copia.

ALTRE OPERAZIONI POS

1 Chiusura contabile

Accedere al Menu Principale tramite il tasto "Menu Manger" o direttamente alla funzionalità tramite il **TASTO RAPIDO 0**

Nota. Se sono presenti più GT, selezionare quello su cui chiudere la sessione contabile.

Dal Menu Principale selezionare la voce «Chiusura contable» e confermare con il tasto **O ENTER**

Il POS stampa uno scontrino con la chiusura contabile.

ATTENZIONE. Se sullo scontrino viene stampato «totali disallineati» è necessario contattare il servizio di assistenza.

2 Richiesta Totali

Accedere al Menu principale tramite il tasto "Menu Manger" o direttamente alla funzionalità tramite il **TASTO RAPIDO F1**.

Nota. Se sono presenti più GT, selezionare quello su cui chiudere la sessione contabile.

Selezionare la tipologia di totali desiderata mediante e confermare la scelta con il tasto **O ENTER**

a) Totali Host
Il terminale avvia la connessione con il centro di autorizzazione per richiedere i totali contabilizzati dall'ultima Chiusura Contabile.

ATTENZIONE. Se in caso di richiesta Totali HOST sullo scontrino viene stampato «totali non congruenti» è necessario contattare il servizio di assistenza.

b) Totali Locali
Il terminale emette uno scontrino con i totali delle operazioni eseguite dall'ultima Chiusura Contabile.

c) Totali Giornalieri
Il terminale emette uno scontrino con i totali relativi alla giornata. Vengono azzerati alla mezzanotte o all'orario inserito con le Procedure Automatiche.

ALTRE OPERAZIONI POS

1 Storno ultimo pagamento

Accedere al Menu principale tramite il tasto "Menu Manger" o direttamente alla funzionalità tramite il **TASTO RAPIDO 4**

Dal menu selezionare la voce «Storno» e confermare con il tasto **O ENTER**

Il POS chiede di acquisire la carta, con la stessa tecnologia con cui è stato eseguito il pagamento.

a) Contactless
b) Chip
c) Banda magnetica

Il terminale propone l'importo dell'operazione. Premendo il tasto **O ENTER** viene attivato lo storno.

ATTENZIONE. L'operazione è eseguibile solo per l'ultima operazione effettuata tramite POS.

RISOLUZIONE POSSIBILI ANOMALIE

Gentile Esercente,
troverà di seguito alcune indicazioni per risolvere rapidamente e in autonomia i problemi tecnici più frequenti.
Se i problemi dovesse persistere, contatti il nostro Servizio di Assistenza, attivo 24 / 7, al numero che le è stato fornito dalla banca.

1 Il terminale non si accende

Terminale Desktop: verificare che il terminale sia collegato ad una presa elettrica.
Terminale Cordless: verificare che la base del terminale sia collegata ad una presa funzionante. In tal caso il LED verde sulla parte frontale della base si accende.
Terminale Portatile: Collegare il terminale ad una presa elettrica funzionante. Lasciare il terminale in carica per qualche minuto e riprovare.
Se il problema permane, contattare l'Assistenza Clienti.

2 Il terminale si spegne improvvisamente

Terminale Desktop: verificare che il terminale sia collegato ad una presa elettrica funzionante.
Terminale Cordless/Portatile: verificare che il terminale sia abbastanza carico. In caso contrario appoggiare il POS sulla Base di ricarica (Cordless) o collegarlo all'alimentazione elettrica (Portatile) ed eseguire una ricarica completa.
Se il problema permane, contattare l'Assistenza Clienti

3 Il terminale non risponde ai comandi

Spegnere e riaccendere il terminale premendo contemporaneamente i tasti "GIALLO" e "Punto" per qualche secondo.
Se il problema permane, contattare l'Assistenza Clienti

4. Mancato Collegamento

Terminale Desktop/Cordless: Spegnere il terminale. Staccare e riposizionare il cavo di collegamento ethernet (o telefonico pstn) presente sotto il terminale (desktop) o sotto la base di ricarica (Cordless). Riaccendere il terminale. Esegua una prova di collegamento premendo il tasto 3 di scelta rapida.
Terminale Portatile: spegnere e riaccendere il terminale. Attendere che sul display compaia il nome del gestore telefonico (TIM / Vodafone). Eseguire una prova di collegamento premendo il tasto 3 di scelta rapida.
Se il problema permane, contattare l'Assistenza Clienti.

5. Stampe sbiadite o irregolari

Spegnere il terminale. Aprire il vano carta ed estrarre il rotolo.
Verificare che non ci siano ostruzioni e il rullo sul coperchio del vano carta sia agganciato da entrambi i lati. Se fosse necessario agganciarlo con una leggera pressione.
Riposizionare il rotolo di carta all'interno del vano facendo fuoriuscire qualche centimetro.
Riaccendere il terminale ed eseguire una stampa di prova premendo il tasto rapido 7.
Se il problema permane, contattare l'Assistenza Clienti

RACCOMANDAZIONI PER LA SICUREZZA

Nexi, in qualità di Gestore Terminali POS per conto della sua Banca, ha predisposto specifiche procedure operative al fine di rendere ancora più sicure le transazioni elettroniche effettuate presso il Suo punto vendita.

Pertanto, riportiamo di seguito alcune norme comportamentali, elaborate anche in conformità alle indicazioni provenienti dagli apposti organi del Sistema Bancario Italiano, che le raccomandiamo vivamente di adottare presso ogni suo punto vendita, informandone in modo adeguato il personale addetto. Potrà così fornire un significativo contributo per rendere sempre più sicuro l'utilizzo delle carte di pagamento, nell'interesse suo e della sua clientela.

1. Custodia e integrità del POS.

Successivamente all'installazione, lei dovrà diligentemente custodire il terminale POS, impedendo qualsiasi intervento sullo stesso non preventivamente autorizzato da Nexi o dalla Sua Banca.

2. Richiesta ed evasione di interventi di assistenza in loco.

In collaborazione con la sua Banca, Nexi ha predisposto le seguenti misure cautelative per favorire l'individuazione di interventi non autorizzati.

a. Codice intervento.

Nel corso della richiesta telefonica di assistenza, inoltrata a Linea Diretta (Centro Telefonico d'Assistenza di Nexi), le sarà comunicato un Codice CIA (Codice Intervento d'Assistenza), univocamente attribuito. Tale Codice dovrà essere da lei scrupolosamente annotato e successivamente confrontato con il Codice CIA esibito dal tecnico, intervenuto per l'evasione della richiesta. Nessun intervento dovrà essere da lei autorizzato sia in caso di mancata esibizione del Codice CIA da parte del tecnico, sia in caso di discrepanza tra questo ed il Codice CIA a lei comunicato.

b. Tessere identificative personalizzate.

Ogni tecnico riceve una tessera di riconoscimento personalizzata (recante nome, cognome e fotografia), che è tenuto a mostrarle per l'immediata verifica dell'identità da parte sua.

C. Verbale d'intervento.

Al termine dell'intervento di assistenza, il tecnico le presenterà uno specifico verbale, chiedendole di verificare se le attività descritte (con la relativa tempistica) corrispondono a quanto effettuato. Solo in caso affermativo il verbale sarà da lei sottoscritto e conservato per ogni eventualità.

3. Comunicazione.

Comunichi sempre alla Banca o a Linea Diretta eventuali problematiche o discrepanze da lei rilevate relativamente a quanto sopra descritto. Segnali, inoltre, ogni furto o tentativo di furto presso il punto vendita, anche qualora il terminale POS non sia sottratto o non risultino tentativi di manomissione. Comunichi, infine, alla Banca o a Linea Diretta ogni dubbio sull'integrità fisica o logica del terminale.

Il personale di Linea Diretta rimane a sua completa disposizione, per ogni eventuale chiarimento, ai recapiti a lei comunicati nella Lettera di Benvenuto.