

Modelos - INGENICO

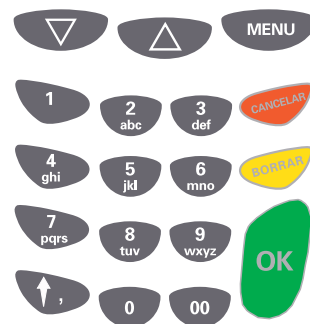
I 5100 (ADSL/RTC/ADSL-WIFI)

I 7780 - BLUETOOTH

I 7910 - MANGO

I 7810 (WIFI)

Redsys



MANUAL OPERATIVO DE TERMINALES PUNTO DE VENTA



Índice

Este terminal puede operar tanto con las **tarjetas de banda magnética tradicionales** (sin chip) como con las **nuevas tarjetas que incorporan un chip** (que también tienen banda).

→ SECCIÓN 1: Operaciones de venta básicas (pág. 6 - 9)	
· Notas importantes	6
· Venta con banda magnética	7
· Venta con chip	8
→ SECCIÓN 2: Devoluciones (pág. 10 - 12)	
· Devolución de venta con banda magnética	10
· Devolución de venta con chip	11
· Devolución sin tarjeta presente	12
→ SECCIÓN 3: Operaciones especiales (pág. 13 - 14)	
· Venta con chip ilegible	13
· Venta sin tarjeta presente	14
→ SECCIÓN 4: Consultas administrativas (pág. 15 - 19)	
· Cierre contable	15
· Consulta de totales	16
· Duplicado de justificante de operaciones	17
· Detalle de operaciones	18
· Normas de seguridad	19

Este manual se puede descargar desde la siguiente página web
www.redsys.es

Esquema general

TARJETA SIN CHIP



Pase la tarjeta por el lector de banda



Firma

Determinadas tarjetas Maestro, sin chip, solicitarán el PIN de forma obligatoria y el titular deberá introducirlo en el teclado.

Esquema general

TARJETA CON CHIP



Inserte la tarjeta en el lector del chip y no la retire hasta que se haya completado la transacción.



Con solicitud de PIN

Sin solicitud de PIN



Firma

Si hay problemas con la lectura del chip, el terminal le indicará  y a continuación seguir las instrucciones de la página 13.

Notas importantes

OPERATIVA GENERAL

- Los justificantes de venta deben guardarse en perfecto estado durante 18 meses.
- No deben realizarse dos o más operaciones consecutivas con la misma tarjeta.
- Es importante que se solicite el DNI o pasaporte.
- Los importes se deben teclear, siempre, con separador y dos decimales.

OPERATIVA CON TARJETAS CHIP

- Mantener la tarjeta con chip insertada en el lector del chip hasta que el terminal indique, al final de la transacción, que podemos retirar la misma.
- Si el terminal indica que una tarjeta sin chip debería tenerlo, o si el chip presenta signos evidentes de manipulación (chip recortado y pegado, excesivamente deteriorado, con celo o pegatina cubriéndolo, etc.), se debe contactar con el teléfono de atención a TPV.
- El método de autenticación del titular puede ser PIN o firma. En caso de que la autenticación sea con PIN, no es necesario firmar el justificante de compra.

REFERENTES AL TPV

- En caso de indisponibilidad del datáfono:
 1. Utilizar la facturadora manual, si dispone de ella, solicitando autorización al teléfono de atención al TPV.
 2. Comunicar avería al teléfono de atención al TPV.

Venta con banda magnética

→ Pase la tarjeta del cliente por el lector de banda magnética del terminal	SELEC. ENTIDAD 01 SERVIREO 05 SERVIREO
→ Pulse la tecla 1 para dirigir la operación a la Entidad Financiera	VENTA IMPORTE Y OK 0 EUR
→ Teclee el importe y pulse la tecla OK	IMP 9,99 EUR ENTRE N. PERSONAL 0 OK
→ Pulse la tecla OK	SERVIREO LLAMANDO ...
→ Espere respuesta del terminal	REPOSO AUTORIZADA 99999
→ Pulse la tecla para obtener la copia del titular	
→ Solicite al titular que firme el justificante de compra	

Importante: la operativa aquí descrita afecta únicamente a tarjetas de banda magnética sin chip. Si intenta esta opción con una tarjeta chip, el terminal no le permitirá operar y le aparecerá el siguiente mensaje:

OP. NO PERMITIDA
INSERTE CHIP

Para realizar la venta con tarjeta chip, seguir las instrucciones de la página 8 "Venta con chip"

Determinadas tarjetas de la marca Maestro solicitarán el PIN de forma obligatoria. El titular deberá introducirlo en el teclado y confirmar con OK

Venta con chip

ACCIONES A REALIZAR POR EL COMERCIO



→ Inserte la tarjeta chip en el lector del chip

VENTA
MARCA TARJETA
IMPORTE Y OK
0 EUR

→ Teclee el importe y pulse la tecla OK



IMPORTE 9,99 EUR
ENTRE N. PERSONAL
Y VALIDE

→ Espere confirmación

EL TITULAR DEBERÁ IDENTIFICARSE MEDIANTE EL PIN O LA FIRMA

Autenticación con PIN

IMP: 9,99 EUR
ENTRE N. PERSONAL
Y VALIDE CON OK

SERVICIO
LLAMANDO ...

EXTRAIGA LA TARJETA

Pulse la tecla para obtener la copia del titular

Excepcionalmente, el terminal le podrá indicar que llame al teléfono de atención al TPV para pedir autorización. Si desea continuar la transacción, llame a este teléfono. Si no desea proceder de este modo, pulse CANCELAR para anular la transacción

Autenticación con Firma

LLAMANDO

EXTRAIGA LA TARJETA

Recoger firma del titular una vez se imprima el justificante de venta

ACCIONES A REALIZAR POR EL TITULAR DE TARJETA

IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR

Autenticación con PIN

IMP: 9,99 EUR
ENTRE N. PERSONAL
Y VALIDE CON OK

El titular debe introducir su número secreto y pulse la tecla OK.

ESPERE POR FAVOR

EXTRAIGA LA TARJETA

El titular ha de retirar su tarjeta.

En caso de incidencia siga las instrucciones de la página 13 "Venta con chip ilegible".

Autenticación con Firma

ESPERE POR FAVOR

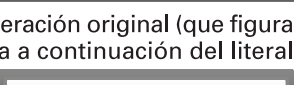
EXTRAIGA LA TARJETA

El titular ha de firmar el justificante de venta.

Devolución venta con banda magnética

Devolución de venta con chip

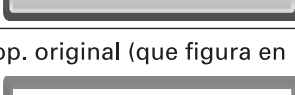


- Pulse la tecla 
- Pulse la tecla  hasta OPER CLIENTE 
- Pulse la tecla  
- Pulse la tecla  
- Pase la tarjeta por el lector de banda del terminal 
- Seleccione centro ServiRed y pulse la tecla OK  
- Teclee el importe de la devolución y pulse la tecla OK  
- Teclee el número de la operación original (que figura en el justificante de venta a continuación del literal "Op") y pulse la tecla OK  
- 
- No es necesario introducir el número secreto
- Corte el papel y pulse la tecla  si desea una copia.
- Firme el justificante de la devolución y entrégueselo al titular de la tarjeta.



- Pulse la tecla 
- Pulse la tecla  hasta OPER CLIENTE 
- Pulse la tecla  
- Pulse la tecla  
- Inserte la tarjeta en el lector de chip 
- Seleccione centro ServiRed y pulse la tecla OK  
- Teclee el importe de la devolución y pulse la tecla OK  
- Teclee el número de la operación original (que figura en el justificante de venta a continuación del literal "Op") y pulse la tecla OK  
- Pulse la tecla OK para transmitir  
- No es necesario introducir el número secreto
- Corte el papel y pulse la tecla  si desea una copia.
- Firme el justificante de la devolución y entrégueselo al titular de la tarjeta.

Devolución sin tarjeta presente

- 
- Pulse la tecla 
 - Pulse la tecla  hasta OPER. CLIENTE 
 - Pulse la tecla  
 - Pulse la tecla  
 - Teclee el nº de la tarjeta o tantos ceros como * aparecen en la boleta y las 4 últimas posiciones de la misma y pulse la tecla OK  
 - Seleccione centro ServiRed y pulse la tecla OK  
 - Teclee el importe de la devolución y pulse la tecla OK  
 - Teclee el número de la op. original (que figura en el justificante de venta a continuación del literal "Op") y pulse la tecla OK  
 - 
 - No es necesario introducir el número secreto
 - Corte el papel y pulse la tecla  si desea una copia.
 - Firme el justificante de la devolución y entrégueselo al titular de la tarjeta.

Venta con chip ilegible

Ésta es la operativa que se debe utilizar en caso de que el terminal le haya mostrado el mensaje "USE BANDA MAGNÉTICA". Una vez vea este mensaje, la tarjeta ha de extraerse del lector de chip y proceder como se indica a continuación:

- 
- Pase la tarjeta por el lector de banda magnética del terminal 
 - Pulse la tecla OK  
 - Seleccione centro ServiRed y pulse la tecla OK  
 - Teclee el importe y pulse la tecla OK  
 - Pulse la tecla OK  
 - Espere respuesta del terminal 
 - Solicite al titular que firme el justificante de compra.
 - Pulse la tecla  para obtener la copia del titular

Determinadas tarjetas Maestro solicitarán el PIN de forma obligatoria. El titular deberá introducirlo en el teclado del TPV y confirmar con OK

Venta sin tarjeta presente

Cierre contable

NOTA: Sólo en comercios autorizados



→ Pulse la tecla  

→ Pulse la tecla OK  

→ Teclee el número de la tarjeta y pulse la tecla OK  

→ Teclee la fecha de caducidad y pulse OK  

→ Seleccione centro ServiRed y pulse la tecla OK  

→ Teclee el importe y pulse la tecla OK  

→ Pulse la tecla OK  

→ Espere respuesta del terminal 

→ Solicite al titular que firme el justificante de compra

→ Pulse la tecla  para obtener la copia del titular

14



→ Pulse la tecla 

→ Pulse la tecla  hasta OPER. COMERCIO 

→ Pulse la tecla OK 

→ Pulse la tecla  hasta CIERRE 

→ Pulse la tecla OK  

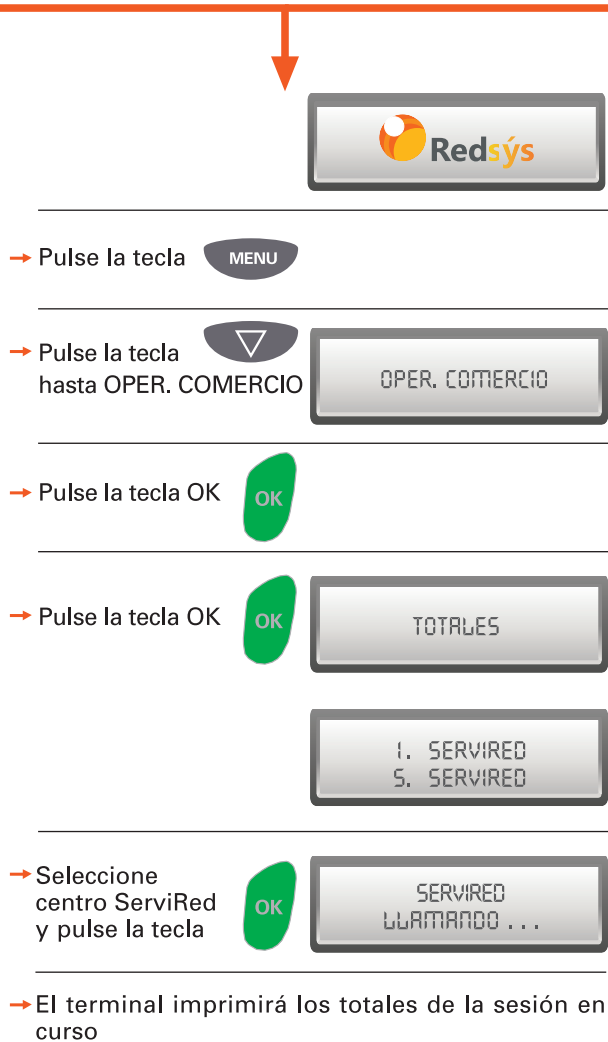
→ Seleccione centro ServiRed o pulse la tecla  

→ El terminal imprimirá los totales de la sesión cerrada

15

Consulta de totales

Duplicado de justificante de operaciones



NOTA:

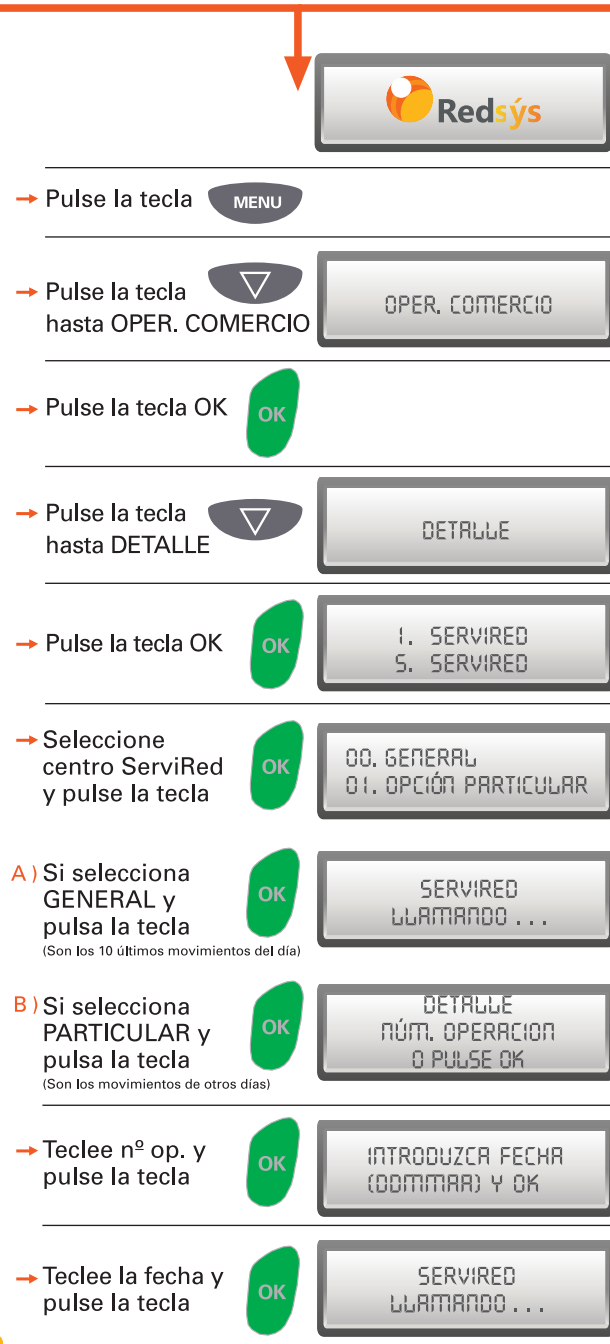
En la primera conexión del día se le informará de los totales de la sesión del día anterior, si no se ha realizado cierre manual previamente.

Esta función permite obtener una copia del justificante de venta / devolución de una operación realizada durante los últimos 30 días.



Detalle de operaciones

Normas de Seguridad



COMPRUEBE QUE:

- El nombre y la firma coinciden con los que aparecen en el documento de identificación aportado por la persona.
- Las tarjetas no están caducadas.
- Los 4 primeros dígitos de la numeración de la tarjeta, tanto en los modelos con relieve como sin relieve, coinciden con los que aparecen impresos a menor tamaño en la tarjeta.
- En la información del recibo emitido por el terminal, coinciden los 4 últimos dígitos del número de tarjeta y los datos de la misma con los datos que aparecen en la tarjeta presentada. Extreme estas precauciones con las tarjetas extranjeras.

Si detecta alguna tarjeta falsificada, reténgala y póngase en contacto con el Servicio de Atención 24 h. indicando que se trata de un "Código 10"