Terminal montrada – Ingenico iCT 250

Instrukcja obsługi



Spis treści

1. Informacje o bezpieczeństwie ... 3
2. Instalacja terminala iCT 250 ... 4
2.1. Podłączenie terminala do sieci ... 4
2.2. Podłączenie terminala do zasilania ... 4
2.3. Instalacja systemu ... 4
3. Informacje podstawowe ... 6
3.1. Przyciski i ich funkcje ... 6
3.2. Czytniki terminala ... 7
3.3. Wymiana rolki papieru ... 7
4. Aplikacje ... 8
4.1. Sprzedaż ... 8
4.2. Preautoryzacja i dopełnienie preautoryzacji ... 9
4.3. Sprzedaż z wypłatą gotówki ... 10
4.4. Zwrot ... 11
4.5. Unieważnienie ... 12
4.6. Dopełnienie ... 13
4.7. Kopia rachunku ... 13
5. Menu Administracja ... 14
5.1. Zamknięcie dnia ... 14
5.2. Raporty ... 15
5.3. Test połączenia ... 15
5.4. Wizytówka terminala (wydruk informacyjny) ... 15
5.5. Inicjalizacja ... 15
5.6. Menu specjalne ... 15
6. Komunikaty o błędach ... 16
6.1. Karta nie jest zaakceptowana ... 16
6.2. Karta nie może zostać odczytana ... 16
6.3. Problemy z łącznością (sieć) ... 16
6.4. Błąd podczas nawiązywania łączności ... 16
6.5. Host – komunikaty o błędach ... 17

1. Informacje o bezpieczeństwie

- Nigdy nie odłączaj terminala z zasilania w trakcie przeprowadzania transakcji, innych operacji lub jeżeli na wyświetlaczu znajduje się informacja ‘Proszę czekać’. Jeżeli komunikat ten wyświetlany jest przez dłuższy czas, należy zwrócić się do usługodawcy.
- Zachowaj odpowiednią odległość od innych urządzeń elektrycznych (min. 50cm), w przeciwnym razie mogą powstać zakłócenia w pracy urządzenia.
- W warunkach normalnego użytkowania (brak zabrudzeń na kartach, użytkowanie w pomieszczeniu) należy czyścić czytnik kart raz w tygodniu przy pomocy kart czyszczących (czyszczenie na sucho lub na mokro). Przy częstym używaniu w trudnych warunkach (np. zabrudzone karty paliwowe, użytkowanie na zewnątrz) należy czyścić czytnik kart raz dziennie.
- Przewody łączące nie mogą się znajdować w pobliżu źródeł emitowania wysokich częstotliwości (telefony komórkowe, krótkofalówki, zasilacze impulsowe itp.), w przeciwnym razie mogą wystąpić zakłócenia w przesyłaniu danych.
- Terminal powinien stać na równym podłożu, z dala od urządzeń wytwarzających wibracje. Należy dopilnować, aby do wnętrza urządzenia i do czytnika kart nie dostawały się płyny lub inne zabrudzenia. W przeciwnym razie mogą wystąpić zakłócenia w funkcjonowaniu lub uszkodzenie terminala.
- Terminal przeznaczony jest wyłącznie do realizacji płatności bezgotówkowych kartami płatniczymi z paskiem magnetycznym i/lub chipem oraz kartami zbliżeniowymi ważnymi w Polsce.
- W czytniku terminala należy umieszczać wyłącznie odpowiednie karty. Niewłaściwe, zabrudzone lub uszkodzone karty mogą doprowadzić do uszkodzeń czytnika.
- Nie można otwierać urządzenia, a wszelkie naprawy mogą być dokonywane wyłącznie przez producenta. W przypadku nieuprawnionego otwarcia terminal zostanie zablokowany.
- Zamontowana w terminalu bateria litowa może zostać wymieniona tylko przez producenta. Terminal, który nie nadaje się do użytkowania, powinien zostać odesłany do serwisanta.
- Nie wolno narażać urządzenia na kontakt z wodą, wilgocią, wysoką temperaturą i ogniem. Terminal można czyścić wilgotną ściereczką. Nie należy używać środków czyszczących.
- Po każdej aktualizacji oprogramowania, zmianie obsługiwanych kart, modyfikacji instalacji telefonicznej lub innej zmianie w terminalu należy zawsze przetestować cały przebieg płatności łącznie z zamknięciem dnia dla wszystkich rodzajów płatności, a także skontrolować poprawność noty uznaniowej na koncie sprzedawcy.
- Dostępne aktualizacje oprogramowania będą automatycznie pobierane i instalowane przez terminal.
- Usunięcie lub uszkodzenie etykiet i pieczęci umieszczonych na urządzeniu powoduje utratę możliwości zgłaszania roszczeń gwarancyjnych.
- W przypadku utraty terminala należy niezwłocznie skontaktować się z firmą montrada.
- W przypadku nieprzestrzegania zasad bezpieczeństwa lub nieodpowiedniego użytkowania urządzenia firma montrada nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez właściciela terminala.

2. Instalacja terminala iCT 250

2.1. Podłączenie terminala do sieci

Oznaczenie gniazd w kostce podłączeniowej

TCP/IP gniazdo oznaczone **ETH**



Analogowe gniazdo oznaczone „IN” plus symbol słuchawki

Łącze TCP/IP, analogowe

Jeden koniec załączonego kabla sieciowego podłącz do odpowiedniego gniazda w kostce podłączeniowej znajdującej się na końcu kabla wychodzącego z terminala. Drugi koniec kabla sieciowego podłącz do docelowego gniazda łącza wybranego na umowie.

Połączenie GPRS

Karta SIM jest zainstalowana w terminalu, przejdź do kolejnego punktu – Podłączenie terminala do zasilania.

2.2. Podłączenie terminala do zasilania

Połącz jeden koniec kabla zasilającego z zasilaczem, okrągłą końcówkę kabla wepnij do gniazda na kostce podłączeniowej oznaczonego symbolem.

Drugi koniec kabla zasilającego podłącz do gniazdka elektrycznego.

2.3. Instalacja systemu



Po pojawieniu się na wyświetlaczu słowa „Witamy” terminal jest gotowy do przeprowadzenia transakcji.
W przypadku połączenia GPRS należy odczekać, aż pojawi się oznaczenie zasięgu sieci umieszczone w lewym górnym rogu wyświetlacza.

Transakcja próbna

Wprowadź przykładową kwotę transakcji, używając klawiszy numerycznych i zatwierdź zielonym przyciskiem.
Dalsze czynności wykonuj zgodnie z poleceniami wyświetlanymi na terminalu.
Rezultat przeprowadzenia transakcji: transakcja zaakceptowana lub transakcja odrzucona.

Transakcja zaakceptowana

Transakcja została przeprowadzona pomyślnie, jeśli na wyświetlaczu pojawił się komunikat „Transakcja zaakceptowana" i wydrukowany został paragon z transakcji.
Przejdź do unieważnienia transakcji - pkt „Unieważnienie transakcji"

Unieważnienie transakcji

- Naciśnij przycisk F na terminalu.
- Z menu wybierz funkcję 1 „Payments"/"PayZVT", posługując się przyciskami F2 lub F3 oznaczonymi strzałkami, zatwierdź zielonym przyciskiem.
- Z menu wybierz opcję 5 „Unieważnienie", zatwierdź zielonym przyciskiem.
- Wprowadź numer rachunku znajdujący się na paragonie z dokonanej transakcji jako „Trace nr" bez poprzedzających go zer (np. dla „Trace nr: 000042" wprowadź „42"), zatwierdź zielonym przyciskiem.
- Dalsze czynności wykonuj zgodnie z poleceniami wyświetlanymi na terminalu.
- Unieważnienie transakcji można przeprowadzić tylko w dniu dokonania transakcji.
- Po pomyślnie przeprowadzonej transakcji unieważnienia terminal jest gotowy do użytku (proces instalacji zakończono).

Transakcja odrzucona

Transakcja nie została przeprowadzona pomyślnie, jeśli na wyświetlaczu pojawił się komunikat inny niż „Transakcja zaakceptowana" i wydrukowany został paragon z próby transakcji.
Przejdź do inicjalizacji - pkt „Inicjalizacja"

Inicjalizacja

- Naciśnij przycisk F na terminalu.
- Z menu wybierz funkcję 1 „Payments"/"PayZVT", posługując się przyciskami F2 lub F3 oznaczonymi strzałkami, zatwierdź zielonym przyciskiem.
- Z menu wybierz opcję 8 „Administracja", zatwierdź zielonym przyciskiem.
- Wprowadź hasło do menu - 1234, używając klawiszy numerycznych i zatwierdź zielonym przyciskiem.
- Z menu wybierz opcję 5 „Inicjalizacja", zatwierdź zielonym przyciskiem.
- W zależności od wyświetlonego komunikatu postępuj zgodnie z poniższymi wskazówkami:
- Inicjalizacja udana - wróć do przeprowadzenia transakcji próbnej (Transakcja próbna)
- Błąd inicjalizacji - skontaktuj się z infolinią montrada.

3. Informacje podstawowe

3.1. Przyciski i ich funkcje

Opis przycisków terminala używanych do obsługi poszczególnych funkcji:



Rząd przycisków nawigacyjnych

Przycisk F
Uruchomienie menu
Aplikacje

Przyciski funkcyjne:
Czerwony – kasowanie lub przerywanie funkcji, menu itp.
Żółty – korygowanie wprowadzonych danych, wysuwanie papieru (przy dłuższym naciśnięciu)
Zielony – potwierdzanie wybranych funkcji lub wprowadzonych danych

3.2. Czytniki terminala

Terminal Ingenico iCT250 wyposażony jest w trzy czytniki:

- Do kart zbliżeniowych (pod wyświetlaczem)



- Do pasków magnetycznych (po prawej stronie)



- Do chipów EMV (w dolnej części z przodu terminala)



3.3. Wymiana rolki papieru

Terminal Ingenico iCT250 posiada zasobnik papieru umieszczony w górnej części urządzenia. Aby zmienić rolkę papieru, należy pociągnąć górny element pokrywy i otworzyć pokrywę.

4. Aplikacje

W terminalu zainstalowano dwie aplikacje z dwoma rodzajami menu:

0 - FUNKCJE SERWISOWE
1 - Payment/PŁATNOŚCI

Aby zainicjować menu Płatności, należy:

1. Nacisnąć przycisk F i w wyświetlonym menu wybrać nazwę aplikacji PŁATNOŚCI.
2. Nacisnąć przycisk 1 (lub przewinąć w dół, używając przycisków nawigacyjnych, wybrać opcję Płatności i nacisnąć zielony przycisk).
3. Terminal wyświetli część dotyczącą transakcji.

4.1. Sprzedaż

Aby zainicjować transakcję sprzedaży, należy:

1. Za pomocą klawiatury numerycznej wprowadzić kwotę transakcji (bez przecinków) i nacisnąć zielony przycisk.
2. Terminal zapyta o kartę.
3. Użyć wskazanego przez terminal czytnika do odczytania karty.
4. Rozpocznie się proces autoryzacji.
5. Gdy terminal zapyta o PIN (opcjonalnie), poprosić klienta o wprowadzenie PIN-u i zatwierdzenie zielonym przyciskiem.
6. Terminal wydrukuje paragon ze szczegółami autoryzacji i zapyta o wydrukowanie kopii dla klienta – wydruk ten można potwierdzić lub z niego zrezygnować.



montrada

montrada GmbH Sp. z o.o.
ul. Piotrkowska 22
95-070 Aleksandrów Łódzki

TID: 67040130
MID: 3103176598
Rachunek nr: 0020
Trace nr: 000084

MasterCard (RFID)
**** **** **** 8677

SPRZEDAŻ: 2,22 PLN

Proszę obciążyć mój rachunek

Kod autoryzacji: (1) 596432
ARQC:05C52D4615E9E0F8
AID:A0000000041010
ATC:01C7
TVR:0000008000
TSI:0000
CVML:000000000000000042031E031F00
CVMR:1F0000
AIP:5880
HD=

DATA: 14.06.2012 GODZINA: 13:31:08

NIP 105-000-10-77
ZAPRASZAMY PONOWNIE



montrada

montrada GmbH Sp. z o.o.
ul. Piotrkowska 22
95-070 Aleksandrów Łódzki

TID: 67040130
MID: 3103176598
Rachunek nr: 0021
Trace nr: 000086

MasterCard (S)
**** **** **** 8677 PSN:1

SPRZEDAŻ: 2,22 PLN

ZWERYFIKOWANO KOD PIN

Kod autoryzacji: (1) 596542
TC:284E6E84FC35A156
AID:A0000000041010
ATC:01C8
TVR:4000008000
TSI:E800
CVML:000000000000000042014103420 31E031F00
CVMR:410302
AIP:5800
HD=

DATA: 14.06.2012 GODZINA: 13:31:58

NIP 105-000-10-77
ZAPRASZAMY PONOWNIE

4.2. Preautoryzacja i dopełnienie preautoryzacji

Preautoryzacja powoduje zatrzymanie wprowadzonej kwoty na koncie klienta do dalszego rozliczenia. Preautoryzacja składa się z 2 etapów:
Na pierwszym etapie środki są zatrzymywane na koncie klienta, na drugim – pobierane i rozliczane.

Aby przeprowadzić preautoryzację, należy:

Etap 1:

1. Używając przycisku F, uaktywnić w menu Aplikacje opcję Sprzedaż.
2. Z listy wybrać opcję Preautoryzacja, terminal zapyta o kwotę do preautoryzacji.
3. Wprowadzić kwotę i zatwierdzić zielonym przyciskiem, terminal zapyta o kartę.
4. Wprowadzić kartę i zastosować się do instrukcji terminala (może być wymagany PIN lub podpis).
5. Terminal wydrukuje paragon ze szczegółami transakcji i zapyta o wydrukowanie kopii dla klienta – wydruk ten można potwierdzić lub z niego zrezygnować .

Etap 2:

1. Używając przycisku F, uaktywnić menu Aplikacje.
2. Z listy wybrać opcję Dopełnienie, terminal zapyta o kwotę transakcji dopełnienia preautoryzacji.
3. Wprowadzić kwotę i zatwierdzić zielonym przyciskiem, terminal zapyta o kartę. Kwota dopełnienia preautoryzacji nie powinna być większa od kwoty preautoryzacji.
4. Wprowadzić kartę, terminal zapyta o kod autoryzacji ‘Auth code’ (na wydruku potwierdzającym transakcję preautoryzacji). Wprowadzić kod i zatwierdzić zielonym przyciskiem.
5. Terminal zapyta o numer do śledzenia transakcji ‘Trace no’, która ma być zakończona.
6. Wprowadzić numer rachunku (na wydruku potwierdzającym transakcję preautoryzacji) i zatwierdzić zielonym przyciskiem.
7. Terminal wydrukuje paragon z potwierdzeniem transakcji.

4.3. Sprzedaż z wypłatą gotówki

Sprzedaż z wypłatą gotówki jest standardową operacją sprzedaży rozszerzoną o transakcję wypłaty gotówki. Kwota sprzedaży i kwota do wypłaty są sumowane jako łączna kwota płatności.

Aby przeprowadzić transakcję sprzedaży z wypłatą gotówki, należy:

1. Używając przycisku F, uaktywnić menu Aplikacje.
2. Z listy wybrać opcję Sprzedaż z wypłatą.
3. Gdy terminal zapyta o kwotę sprzedaży, wprowadzić kwotę i zatwierdzić zielonym przyciskiem.
4. Gdy terminal zapyta o kwotę do wypłaty, wprowadzić kwotę i zatwierdzić zielonym przyciskiem.
5. Terminal wydrukuje paragon z kwotą łączną oraz z podziałem na kwotę sprzedaży i kwotę do wypłaty.



montrada

montrada GmbH Sp. z o.o.
ul. Piotrkowska 22
95-070 Aleksandrów Łódzki

TID: 67040130
MID: 3103176598
Rachunek nr: 0022
Trace nr: 000089

MasterCard (S)
**** **** **** 8677
PSN:1

SPRZEDAŻ: 2,22 PLN
WYPŁATA: 10,00 PLN
RAZEM: 12,22 PLN

ZWERYFIKOWANO KOD PIN

Kod autoryzacji: (1) 596631
TC:7FDD5916D5E30E89
AID:A0000000041010
ATC:01C9
TVR:4000008000
TSI:E800
CVML:000000000000000042014103420 31E031
F00
CVMR:410302
AIP:5800
HD=

DATA: 14.06.2012 GODZINA: 13:32:45

NIP 105-000-10-77
ZAPRASZAMY PONOWNIE

4.4. Zwrot

Przy pomocy tej funkcji można zlecić zapisanie danej kwoty na konto karty kredytowej klienta. Może się to okazać konieczne, jeżeli dana płatność kartą kredytową została już przekazana operatorowi sieci przy użyciu funkcji UZGODNIENIE SALD, a płatność ma być całkowicie lub częściowo skorygowana (np. zwrot zaksięgowanego już biletu lotniczego).

Zwrot traktowany jest jako odrębna transakcja mająca odrębny numer. W niektórych przypadkach do przeprowadzenia zwrotu wymagany jest PIN.

Pokwitowanie zwrotu oznaczone jest nagłówkiem „Zwrot“.

W przypadku uszkodzonego paska magnetycznego karty kredytowej numer i termin ważności karty można wprowadzić również ręcznie.

Zwrot jest operacją przeciwną do transakcji sprzedaży. Aby przeprowadzić operację zwrotu, należy:

1. Używając przycisku F, uaktywnić menu Aplikacje.
2. Z listy wybrać opcję Zwrot.
3. Gdy terminal zapyta o kwotę zwrotu, wprowadzić kwotę i zatwierdzić zielonym przyciskiem.
4. Gdy terminal zapyta o kartę, wprowadzić kartę i zastosować się do instrukcji terminala.
5. Terminal wydrukuje paragon ze szczegółami transakcji.

4.5. Unieważnienie

Operacja Unieważnienie umożliwia skasowanie przeprowadzonej transakcji.

Do unieważnienia płatności wymagana jest karta klienta i paragon potwierdzający płatność, którą chcemy unieważnić. Unieważnienie jest zawsze przeprowadzane przy użyciu tej samej metody, za pomocą której zrealizowano płatność.

W przypadku płatności kartą kredytową, której numer wprowadzono ręcznie, karta nie jest wymagana.

Płatności kartami Maestro nie mogą być unieważnione.

Unieważnienie jest możliwe tylko wtedy, gdy pierwotna płatność nie została jeszcze przekazana operatorowi sieci przy użyciu funkcji UZGODNIENIE SALD. Po użyciu tej funkcji próba unieważnienia transakcji zakończy się komunikatem o błędzie „Unieważnienie niemożliwe".

Unieważnienie traktowane jest jako odrębna transakcja mająca odrębny numer.

Pokwitowanie transakcji unieważnienia oznaczone jest nagłówkiem „Unieważnienie płatności" oraz typem płatności, która została unieważniona.

Dodatkowo zawiera numer TA (stary) pierwotnej płatności znajdujący się pod numerem TA transakcji unieważnienia. Dzięki temu możliwe jest jednoznaczne przyporządkowanie unieważnienia do pierwotnej płatności.

Aby przeprowadzić operację Unieważnienia, należy:

1. Używając przycisku F, uaktywnić menu Aplikacje.
2. Z listy wybrać opcję Unieważnienie.
3. Gdy terminal zapyta o numer paragonu 'Receipt no', który ma być skasowany, wprowadzić numer paragonu i zatwierdzić zielonym przyciskiem.
4. Terminal wydrukuje paragon ze szczegółami transakcji.



montrada

montrada GmbH Sp. z o.o.
ul. Piotrkowska 22
95-070 Aleksandrów Łódzki

TID: 67040130
MID: 3103176598
Rachunek nr: 0022
Trace nr: 000088

MasterCard (S)
**** **** **** 8677
PSN:1

UNIEWAŻNIENIE
DLA DOW. SPRZEDAŻY NR: 0086

SPRZEDAŻ: 2,22 PLN

TRANSAKCJA UNIEWAŻNIONA

Kod autoryzacji: (1) 596542
AID:A0000000041010
TVR:4000008000
TSI:E800
CVML:000000000000000042014103420 31E031F00
CVMR:410302
AIP:5800
HD=

DATA: 14.06.2012 GODZINA: 13:31:58

NIP 105-000-10-77
ZAPRASZAMY PONOWNIE

montrada

montrada GmbH Sp. z o.o.
ul. Piotrkowska 22
95-070 Aleksandrów Łódzki

TID: 67040130
MID: 3103176598
Rachunek nr: 0021
Trace nr: 000085

MasterCard (RFID)
**** **** **** 8677

UNIEWAŻNIENIE
DLA DOW. SPRZEDAŻY NR: 0084

SPRZEDAŻ: 2,22 PLN

TRANSAKCJA UNIEWAŻNIONA

Kod autoryzacji: (1) 596432
AID:A0000000041010
TVR:0000008000
TSI:0000
CVML:000000000000000042031E031F00
CVMR:1F0000
AIP:5880
HD=

DATA: 14.06.2012 GODZINA: 13:31:08

NIP 105-000-10-77
ZAPRASZAMY PONOWNIE

montrada

montrada GmbH Sp. z o.o.
ul. Piotrkowska 22
95-070 Aleksandrów Łódzki

TID: 67040130
MID: 3103176598
Rachunek nr: 0022
Trace nr: 000091

MasterCard (S)
**** **** **** 8677
PSN:1

UNIEWAŻNIENIE
DLA DOW. SPRZEDAŻY NR: 0089

SPRZEDAŻ: 2,22 PLN
WYPŁATA: 10,00 PLN
RAZEM: 12,22 PLN

TRANSAKCJA UNIEWAŻNIONA

Kod autoryzacji: (1) 596631
AID:A0000000041010
TVR:4000008000
TSI:E800
AIP:5800 1410342031E031
HD=
F00
CVMR:410302
AIP:5800
HD=

DATA: 14.06.2012 GODZINA: 13:32:45

NIP 105-000-10-77
ZAPRASZAMY PONOWNIE

4.6. Dopełnienie

Dopełnienie to inaczej sfinalizowanie transakcji (patrz punkt 4.2. Preautoryzacja i dopełnienie preautoryzacji).

4.7. Kopia rachunku

Aby utworzyć kopię rachunku, należy:

1. Używając przycisku F, uaktywnić menu Aplikacje.
2. Z listy wybrać opcję Kopia rachunku.
3. Gdy terminal zapyta o ostatni numer do śledzenia transakcji ‘Trace no’, wprowadzić go i zatwierdzić zielonym przyciskiem.
4. Terminal wydrukuje paragon ze szczegółami transakcji.

5. Menu Administracja

Menu Administracja jest zabezpieczone hasłem, a więc dostępne dla kontrahenta po wprowadzeniu hasła **1234**. Hasło to można zmienić.

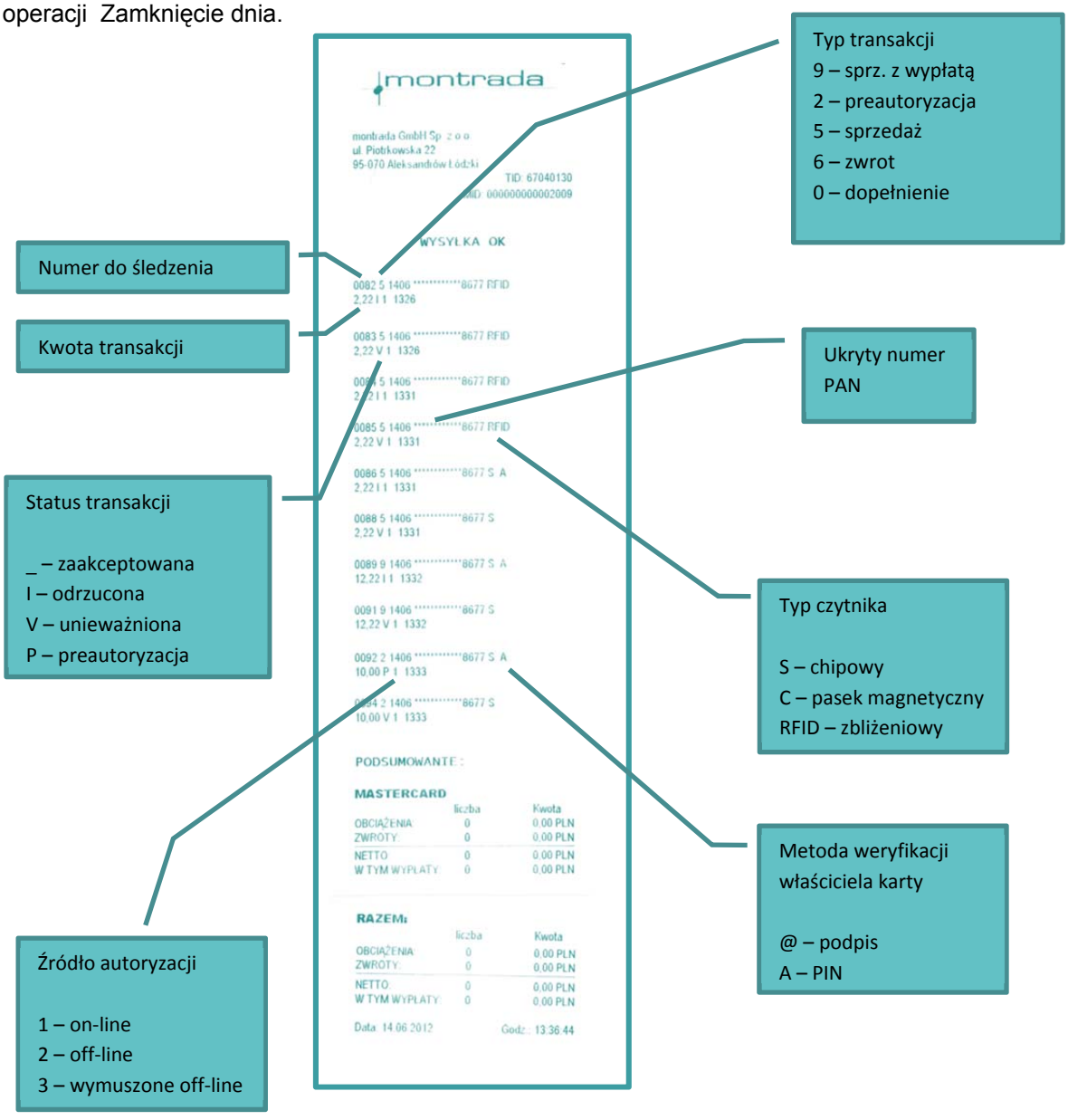
5.1. Zamknięcie dnia

Jest to operacja, w ramach której przesyłane są do rozliczenia wszystkie płatności wykonane kartą i drukowany jest odpowiedni raport kasowy.

Wskazówka: Po zamknięciu dnia nie ma możliwości unieważnienia znajdujących się w raporcie płatności.
Operacja Zamknięcie dnia kasuje transakcje zapisane w pamięci terminala.

Aby przeprowadzić operację Zamknięcia dnia, należy:

1. Używając przycisku F, uaktywnić menu Aplikacje.
2. Z listy wybrać menu Administracja, które jest zabezpieczone hasłem 1234.
3. W wyświetlonym menu wybrać opcję Zamknięcie dnia.
4. Terminal wydrukuje potwierdzenie ze wszystkimi transakcjami przeprowadzonymi od ostatniej operacji Zamknięcie dnia.



Wydruk Zamknięcie dnia

5.2. Raporty

Menu Administracja udostępnia funkcję raportowania, obejmującą następujące raporty:

- Raport dnia
  - Krótki – zawierający licznik typów transakcji i ich podsumowanie;
  - Długi – zawierający szczegóły wszystkich transakcji z podsumowaniem typów transakcji.

- Raport razem (podsumowujący) – zawierający wszystkie transakcje z kwotami pogrupowane wg marek kart oraz podsumowanie.

5.3. Test połączenia

Funkcja ta służy do testowania połączenia terminala w przypadku jakichkolwiek problemów z autoryzacją. Jeżeli test zakończy się pomyślnie, na wyświetlaczu pojawi się komunikat „Test połączenia OK".

W przypadku braku pomyślnego zakończenia testu pojawi się komunikat opisujący prawdopodobne przyczyny niepowodzenia.

5.4. Wizytówka terminala (wydruk informacyjny)

Funkcja ta generuje wydruk z danymi terminala, takimi jak:

ID terminala
Adres
Szczegóły na temat połączenia
Szczegóły na temat aplikacji
Data

5.5. Inicjalizacja

Opcja ta może być użyta w przypadku problemów z autoryzacją, aby zsynchronizować dane z serwerem autoryzacyjnym. Pomyślnie przeprowadzona inicjalizacja kończy się krótkim sygnałem dźwiękowym i pojawieniem się na wyświetlaczu komunikatu „Inicjalizacja udana".

W przypadku braku pomyślnego zakończenia inicjalizacji pojawi się komunikat opisujący prawdopodobne przyczyny niepowodzenia.

5.6. Menu specjalne

Menu specjalne jest zabezpieczone specjalnym hasłem i nie jest przeznaczone dla użytkownika terminala.

6. Komunikaty o błędach

Istnieją trzy podstawowe rodzaje błędów, z powodu których płatność kartą nie może być zrealizowana.

Są to:

1. Odmowa ze strony wydawcy karty kredytowej lub banku,
2. Brak możliwości odczytania karty (defekt karty),
3. Problem z połączeniem (łącze telefoniczne).

6.1. Karta nie jest zaakceptowana

Należy się skontaktować z operatorem sieci, aby dowiedzieć się, jakie są przyczyny odmowy.

6.2. Karta nie może zostać odczytana

Na terminalu pojawia się komunikat Karta włożona nieprawidłowo lub Karta nieczytelna.

- Możliwe przyczyny uszkodzenia paska magnetycznego karty:

  - Karta została wyjęta przed ukazaniem się pozwalającego na to komunikatu.
  - Karta została wsunięta odwrotnie.
  - Karta została zbyt wolno wsunięta lub wysunięta.
  - Pasek magnetyczny jest uszkodzony mechanicznie (zarysowany) lub zabrudzony.

W przypadku, gdy pasek magnetyczny nie jest uszkodzony mechanicznie ani zabrudzony, można przeprowadzić operację wypłaty gotówki z bankomatu – wówczas pasek zostanie ‘zapisany’ na nowo. W przypadku zabrudzenia czytnika kart magnetycznych terminala należy go wyczyścić specjalną kartą czyszczącą.

- Możliwe przyczyny uszkodzenia chipa karty:

  - Karta została wsunięta odwrotnie (chip na górze).
  - Chip jest uszkodzony mechanicznie (zarysowany) lub zabrudzony.

W przypadku zabrudzenia czytnika kart chipowych terminala należy go wyczyścić specjalną kartą czyszczącą.

6.3. Problemy z łącznością (sieć)

W przypadku odmowy realizacji płatności z powodu błędnej transmisji danych płatność można powtórzyć. Jeżeli błąd ten się powtarza, należy się skontaktować z operatorem sieci.

6.4. Błąd podczas nawiązywania łączności

Po wystąpieniu błędu należy sprawdzić:

- Czy przewód telefoniczny jest prawidłowo podłączony do terminala i do gniazda telefonicznego,
- Czy aparat telefoniczny jest gotowy do pracy,
- Czy możliwe jest telefonowanie i wysyłanie faksów z tego łącza,
- Czy operator sieci telefonicznej jest osiągalny,
- Czy w wyniku zmian łącza telefonicznego nie jest wymagany prefiks przy połączeniach zewnętrznych wychodzących (np. „0“).

Jeżeli po sprawdzeniu ww. czynników błąd łączności nie zniknie, należy:

- Wyłączyć terminal (wyjąć wtyczkę z gniazda "Power") i odczekać 30 sekund.
- Włączyć terminal (włożyć wtyczkę do gniazda "Power").

6.5. Host – komunikaty o błędach

W przypadku odmowy przeprowadzenia płatności przez operatora sieci (błąd systemowy) na dodatkowym pokwitowaniu zostanie wydrukowana przyczyna w postaci numeru błędu (FEP) oraz tekstu wyjaśniającego.

Komunikaty o błędach związanych z kartami pochodzą z systemu autoryzacyjnego użytej karty. Informacji na temat komunikatów może udzielić tylko wydawca karty płatniczej.

FEP	Znaczenie
04	Użyta karta nie jest odpowiednia do realizacji płatności. Należy poprosić klienta o inny środek płatniczy.
05	Użyta karta nie jest odpowiednia do realizacji płatności. Należy poprosić klienta o inny środek płatniczy.
07	Zbyt duża liczba nieudanych inicjalizacji. Należy skontaktować się z operatorem sieci.
10	Time-out, brak odpowiedzi ze strony hosta. Transakcję można powtórzyć w późniejszym terminie.
13	Płatność odrzucona. Należy poprosić klienta o inny środek płatniczy.
30	Błąd transmisji danych. Należy powtórzyć operację. Jeśli błąd się powtarza, należy skontaktować się z operatorem sieci.
31	Niedozwolony wydawca karty. Należy skontaktować się z operatorem sieci.
33	Termin ważności karty upłynął. Należy poprosić klienta o inny środek płatniczy.
34	Płatność odrzucona. Należy poprosić klienta o inny środek płatniczy.
55	Błędny kod PIN klienta. Po trzykrotnym wprowadzeniu błędnego kodu PIN karta zostanie zablokowana. Należy poprosić klienta o sprawdzenie kodu PIN i ponowne jego wprowadzenie.
56	Karta nieważna. Należy poprosić klienta o inny środek płatniczy.
57	Do anulowania została użyta inna karta, niż do zapłaty. Transakcja anulowania nie może zostać zrealizowana. Należy powtórzyć operację przy użyciu właściwej karty.
62	Karta zablokowana. Należy poprosić klienta o inny środek płatniczy.
64	Operacja anulowania odrzucona. Wprowadzono inną kwotę, niż podczas księgowania. Należy sprawdzić kwotę na podstawie oryginalnego paragonu.
75	Kod PIN wprowadzony błędnie 3 razy. Klient może odblokować kartę w swoim banku.
78	Błąd systemowy. Należy skontaktować się z operatorem sieci.
82	Błąd systemowy. Należy skontaktować się z operatorem sieci.
83	Zmiana urządzenia PINPAD niemożliwa. Należy skontaktować się z operatorem sieci.
85	Płatność odrzucona przez wydawcę karty kredytowej. Należy zastosować się do wskazówek na pokwitowaniu lub skontaktować się z operatorem sieci.
89	Błąd systemowy. Należy powtórzyć operację. Jeśli błąd się powtarza, należy skontaktować się z operatorem sieci.

91 Wydawca karty lub sieć poza zasięgiem. Operacja za pomocą tej karty nie jest możliwa. Należy poprosić klienta o inny środek płatniczy.

96 System autoryzacyjny poza zasięgiem. Należy powtórzyć operację w późniejszym terminie. Jeśli błąd się powtarza, należy skontaktować się z operatorem sieci.

98 Brak poprawnej daty i godziny. Należy powtórzyć operację. Jeśli błąd się powtarza, należy skontaktować się z operatorem sieci.

W razie problemów lub pytań służymy Państwu pomocą:

montrada - infolinia 801 006 199

Opłata z telefonu stacjonarnego TP SA wynosi 0,29 zł/min, z telefonu komórkowego – wg taryfy operatora.

montrada - infolinia + 48 42 270 5199

Opłata wg taryfy operatora.

Infolinia czynna w dni robocze w godz. od 7:00 do 22:30 i w soboty w godz. od 8:00 do 18:00.