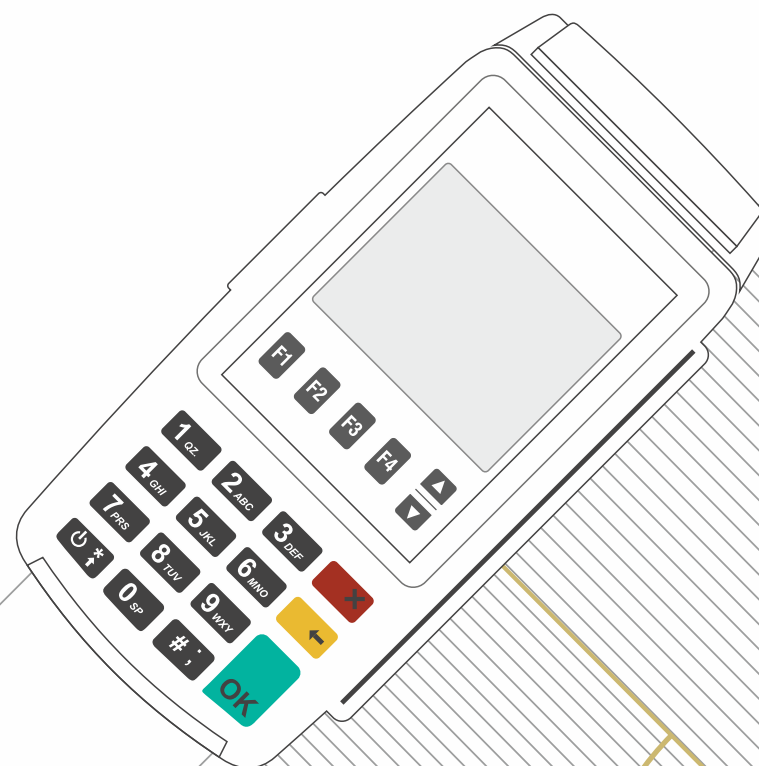


ИНСТРУКЦИЯ ЗА РАБОТА С ПОС ТЕРМИНАЛНО УСТРОЙСТВО

Castles Vega 3000



0700 199 43

Инсталиране на терминала и работа с вграденото термично печатащо устройство

Поставяне на хартиена ролка

В терминалното устройство Castles V3000 има вграден термично печатащо устройство. Печатащото устройство работи с еднопластова химизирана хартия на руло с размер 57 мм x 40 мм. В горната предна част на капака на терминалното устройство има бутон за освобождаването му.

При поставяне на хартиена ролка, е необходимо да се извършат следните действия

1

Натиска се бутонът за отваряне



2

Повдига се капакът нагоре



3

Поставя се ролката, като ѝ се оставя по-дълъг край



4

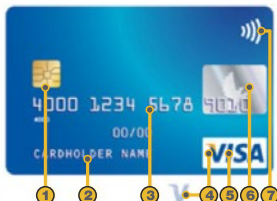
Затваря се капакът, като се оставя краят на хартията извън принтера



Отличителни белези на платежните карти

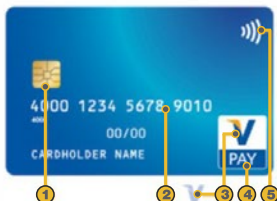
Всеки от брандовете карти има задължителни и отличителни белези за сигурност. Графичното им оформление и дизайн на картите варира. Повечето карти са с хоризонтален дизайн, но има чип карти, които могат да бъдат ориентирани вертикално.

VISA КАРТИ



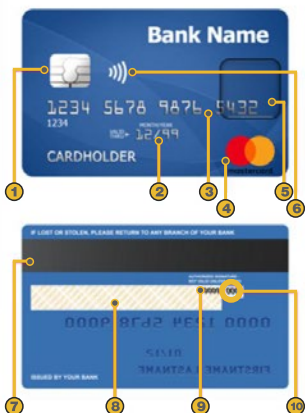
- 1 Чип
- 2 Име на картотържателя - може да бъде име на човек, на фирма, общо име (gift card, travel card, airline card) или да бъде празно.
- 3 Номер на карта - може да бъде релефен (ембосиран) или глатък. Последните 4 цифри са ембосирани върху холограмата. Под номера на картата е срокът на валидност.
- 4 Ултравиолетов защитен знак - осветен с UV светлина се появява стилизирано "V".
- 5 Лого VISA - позицията на логото върху самата пластика може да варира. Заедно с логото, може да присъства и име на продукт или описание като GOLD, PLATINUM и т.н.
- 6 Холограма - представлява триизмерно изображение на гълъб в полет. Освен отпег, холограмата може да присъства и на гърба на картата.
- 7 Индукатор за безконтактна карта - може да бъде изписано и PayWave.
- 8 3 цифрен код за валидиране на картата - CVV2 - отпечатан е в края на полето за подпис.
- 9 Магнитна лента - би могла да е и холограма с гълъб в полет.
- 10 Ивица за подпис - с хоризонтални линии в син и оранжев цвят.

V PAY КАРТИ



- 1 Чип
- 2 Глатка карта - персонализираните данни (номер, валидност, име) са глатки.
- 3 Ултравиолетов защитен знак - осветен с UV светлина се появява стилизирано "V".
- 4 Лого V PAY - позицията на логото върху самата пластика може да варира.
- 5 Индукатор за безконтактна карта.

MASTERCARD КАРТИ



- 1 Чип
- 2 Валидност на картата - (месец/година).
- 3 Номер на карта - може да бъде релефен (ембосиран). Ако има холограма на лицето на картата, последните 4 цифри са ембосирани върху нея.
- 4 Лого MASTERCARD - позицията на логото върху самата пластика може да варира. Логото на MAESTRO картите е аналогично, но с червена и синя застъпващи се окръжности.
- 5 Холограма - представлява триизмерно изображение на две застъпващи се земни къща с континентите, с повтарящи се надпис MasterCard. Ако холограмата не присъства отпег на картата, може да я има на гърба или магнитната лента да бъде от повтарящи холограми.
- 6 Индукатор за безконтактна карта - може да бъде изписано и PayPass.
- 7 Магнитна лента - би могла да е и холограма.
- 8 Ивица за подпис - с наклонени на дясно надписи MASTERCARD в оранжев цвят.
- 9 Последните 4 цифри от Номера на картата - отпечатани върху ивицата за подпис.
- 10 3 цифрен код за валидиране на картата - CVC2 - отпечатан е в края на полето за подпис с наклон на ляво шрифт.



Преди започване на финансова операция, служителят задължително проверява всички реквизити на картата.

Отличителни белези на платежните карти



Важна информация!



Не разделяйте сумата на едно плащане на части, с цел избягване на ограничения, поставени от издателя на платежната карта.



Изискайте подпис само в случаите, описани в тази Инструкция.

При съмнение за злоупотреба:



Уверете се, че присъстват всички посочени по-горе атрибути за сигурност на картата, в зависимост от нейния вид.



Ако на платежната карта е отпечатано име на картодържател, то убедете се, че се предоставя от оправомощения и картодържател.

Забележка: Това не важи за карти без име на картодържател или алтернативни на картите носители електронни платежни инструменти като: мобилен телефон, смарт часовници или гривни, NFC тагове / стикери и др.

Съставни части на терминала и общи положения при работа с него

Терминал
Castles Vega
3000

Механизъм за освобождаване на капака на принтера

Вграден термо принтер

Графичен дисплей

Програмируеми функционални бутони

Цифрова клавиатура

Четец за карти с магнитна лента

Анулиращ бутон

Бутон за връщане и изтриване

Бутон за потвърждение

Четец за чип карти



Всички операции по инсталирането на Вашия терминал, както и пускането му в редовна експлоатация, трябва да бъде извършено от упълномощен специалист.



Не се допуска разединяване на отделните компоненти при включено електрозахранване!
Това може да доведе до повреда в устройството.

Покупка

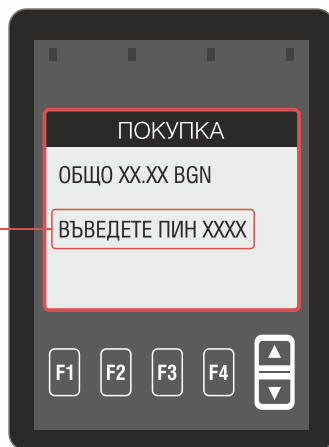
Операцията се стартира, като се въведе сумата на покупката на основния екран или се влезе в главно меню посредством бутона за включване избере опция „Транзакции“ и съответно „Покупка“. Ако терминалът има интерфейс ПОС-КАСА, операцията се стартира автоматично, след като операторът е избрал на КАСАТА, че плащането ще се извърши с карта. Системата изпраща запитването по интерфейс ПОС-КАСА и на екрана на устройството се появява следният екран:



Ако картата е с чип или магнитна лента, то тя следва да бъде прочетена от ПОС устройството.

Ако картата на клиента е безконтактна, то тя трябва бъде докосната до клиентския ПИНПАД.

След прочитане на картата, в зависимост от конфигурацията и данните, прочетени от нея, терминалът може да поиска въвеждането на ПИН.



На дисплея се визуализира екранът за въвеждането му.

Операции

Терминалът се свързва с обслужващия картков център. Ако транзакцията е ОДОБРЕНА, се появява екран с надпис Одобрено и се разпечатва разписка за ПОКУПКА.

ПОС терминалът връща потвърждение към КАСАТА.

В случай, че транзакцията е с карта, която не изисква въвеждане на ПИН код, бележката трябва да се разпише от клиента.

Във всички останали случаи НЕ СЕ ИЗИСКВА ПОДПИС!

В случай на ОТКАЗ на транзакцията от банката Издател, ПОС терминалът разпечатва разписка, със съобщение „Неуспешно и причина за отказ“.

БОРИКА ТЕСТ ПОС CASTLES
1000 СОФИЯ - БОРИКА
ASSECO SEE

ТЕРМИНАЛ	P1881894
ТЕРМИНАЛ ID	P1881894
MID:	16252000231200
MASTERCARD	APL Mastercard
TVR 0000120023	CVR 1F0332
*****0022	ВАЛИДНА ДО ****

ПРОЧЕТЕНА

Номер на бележка → ПОКУПКА

Номер на файл → ФАЙЛ: 00031

RRN → RRN: 123456789012

Авторизационен код → АС: 00

РАЗПИСКА 000084

ДАТА: 15.10.21

ЧАС: 15:58:46

С 1 АВТОР.КОД 090006

ОДОБРЕНА ТРАЗАКЦИЯ

СУМА 2.55 BGN

КУРС 0 511300

ИНФОРМАТИВНА СУМА 1.30 EUR

НЕ СЕ ИЗИСКВА ПОДПИС

МОЛЯ ПАЗЕТЕ РАЗПИСКАТА

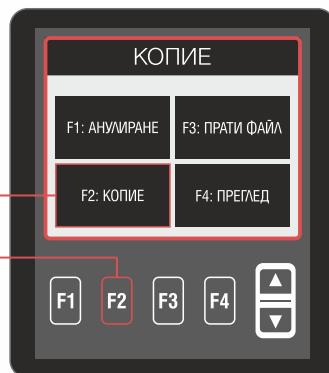
Списък с най-често срещаните причини за отказ

СЪОБЩЕНИЕ	ЗНАЧЕНИЕ	ДЕЙСТВИЯ / ПРЕПОРЪКА
PICK UP (4)	Картата е блокирана и обявена за задържане от банката - издател	Трансакцията не може да се извърши. Картата следва да се задържи и изпрати в БОРИКА.
Call referral (01)	Блокирана карта	Трансакцията не може да се извърши. Клиентът следва да се свърже с банката - Издател.
Отхвърлена / невалидна карта (14)	Неуспешна трансакция	Клиентът следва да заплати с друга карта или по алтернативен начин.
Отказана трансакция (05)	Неуспешна трансакция	Клиентът следва да заплати с друга карта или по алтернативен начин.
Грешен ПИН !	Трансакция с ПИН е била отказана от ХОСТ - системата с код „Грешен пин“	Клиентът следва да заплати с друга карта или по алтернативен начин.
3 грешни ПИН-а (55)	Неуспешна трансакция	Трансакцията ще бъде отхвърлена.
Недостатъчна наличност (51)	Лимитът на плащане е надвишен	
Няма връзка	Проблем в комуникацията	1. Има ли индикатор с Антена на екрана? 2. Тест на връзката. 3. Рестарт.
Няма заредени MASTER КЛЮЧОВЕ	Софтуерен проблем	Изпращане на техник.
Грешен MAC	Криптираната контролна сума на полученото съобщение не е вярна. Не са заредени MASTER ключове или последните са невалидни	Трябва да се пусне „ТЕСТ ВРЪЗКА“. Трансакцията да се повтори отново. Ако грешката се повтаря, то устройството трябва да бъде изпратено в БОРИКА, за да бъде презаредено с ключове.
Грешка PIN PAD	Софтуерен проблем	1. Проверете дали буксата на кабела на PIN PAD-а не е разединена. Извадете я и я вклучете отново. Рестартирайте ПОС-а. 2. Ако няма ефект от т.1, трябва да се изпрати техник и да се подмени устройството.
Security alarm	Софтуерен проблем	Изпращане на техник.
TAMPER	Софтуерен проблем	Изпращане на техник.
Забранена карта	Карта, която се използва, е намерена в списъка на забранените за обслужване	Плащането не може да бъде извършено с тази карта.
Изтекъл срок	Карта, която се използва, е с изтекъл срок на валидност	Плащането не може да бъде извършено с тази карта.
Не е разрешено	1. Избраната операторска функция не е разрешена за дадената карта. 2. Въведена е сума, по-голяма от определената максимална сума за трансакция.	Плащането не може да бъде извършено с тази карта или тази сума.
Не се обслужва	Терминалът не може да разпознае картата, която се използва. Тази карта не се обслужва според зададените параметри	Проверете параметрите и/или се свържете с Авторизационния център за повече информация за поддържаните от това устройство карти.

Повторна Разписка

Операция „КОПИЕ” се избира чрез бутона F2:

КОПИЕ, от основния екран. Може да бъде избрано копие на Последна разписка или произволна по номер на разписка. На копието ще бъде изписано „копие разписка“.



Анулиране

Стартира се с натискането на бутона F1:

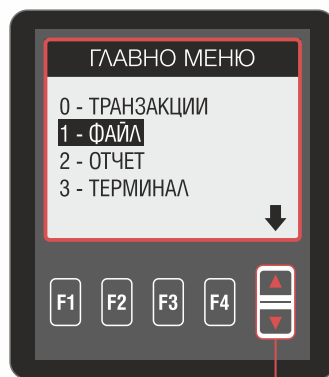
АНУЛИРАНЕ от основния екран. Тази операция изисква въвеждане на парола! На следващия екран, операторът трябва да избере транзакцията, която трябва да се анулира (Последна или по номер на разписка) и да въведе при поискване No на бележката на покупката.

Ако транзакцията е от текущия файл, следва ръчно да се въведат последните цифри на картата и да се потвърди сумата от разписката. Ако въведените данни съвпадат с оригинала, следва проверка дали съответният тип карта поддържа „АНУЛИРАНЕ“. В случай че не се поддържа, операцията се прекъсва със съобщение за грешка „НЕ Е РАЗРЕШЕНА“.



Ако транзакцията не е в текущия файл, освен описаните по-горе данни, трябва да се въведат и Авторизационен код и RRN от разписката за покупка. Влезте в главно меню посредством бутона за включване.

Придвижете се с навигационните бутони до „1-ФАЙЛ“ и потвърдете със зеления бутон (Enter). Изберете „4-АНУЛИРАНЕ СПЕЦ.“. От появилото се меню изберете „1-АНУЛИРАНЕ EOD“



Забележка: Анулирането е операция, изискваща on-line запитване за одобрение от Авторизационния център. Възможно е някои запитвания да бъдат отказани. Ако транзакцията е успешна, се разпечатва бележка за АНУЛИРАНЕ

Тест връзка

Операция „ТЕСТ ВРЪЗКА“ се използва за проверка на комуникацията с хоста и изчистване на студено съобщение. „Студено съобщение“ представлява информация за настъпил проблем при изпълнението на предишна трансакция. Тази информация се обменя автоматично между терминала и системата за авторизация при първата възможна комуникационна сесия. Влезте в главно меню посредством бутона за включване. Изберете 3-ТЕРМИНАЛ и след това 0-ТЕСТ ВРЪЗКА.

При наличието на студено съобщение в терминала, на горния ред в основния екран е изписан символът „R“ или символът „C“.



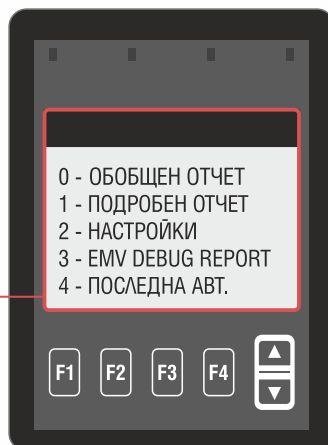
Справки

Всички справки за терминала се избират през меню ОТЧЕТИ от главното меню на терминала. Влезте в главно меню посредством бутона за включване.

Изберете 2-ОТЧЕТИ.

Тяхното подменю има следния вид:

Изберете 0-ОБОБЩЕН ОТЧЕТ или 1-ПОДРОБЕН ОТЧЕТ в зависимост от вида отчет, който желаете да бъде отпечатан;



ОБОБЩЕН ОТЧЕТ

Използвайте тази функция за разпечатване на общия брой и сума на трансакциите от текущия финансов период, разделени по вид карти. Сумирането на записите се извиква чрез натискане на клавиш [0] от цифровия блок на клавиатурата, обозначен „ОБОБЩЕН ОТЧЕТ“. Дисплеят показва „ОБРАБОТКА... МОЛЯ ИЗЧАКАЙТЕ“.

ПОДРОБЕН ОТЧЕТ

Подобният отчет предлага начин за отчитане на информацията от трансакциите, извършени от терминала, като диагностичен инструмент или като индикация за общото количество на трансакциите преди изравняването. Подобният отчет се извиква чрез натискане на клавиш [1], обозначен „ПОДРОБЕН ОТЧЕТ“. Дисплеят показва „ОБРАБОТКА...МОЛЯ ИЗЧАКАЙТЕ“.

Изпращане на файл и служебна проверка

Процедурата по изпращане на файла се извиква чрез натискане на бутон F3:ПРАТИ ФАЙЛ от основния екран. На дисплея се изписва „СВЪРЗВАНЕ...МОЛЯ ИЗЧАКАЙТЕ“ и се прави КРАТЪК ОТЧЕТ. Ако не са извършвани трансакции на терминала от последното изравняване, няма да има разпечатване или изпращане. Терминалът ще се свърже с обслужващата банка, за да изпълни изравняване на терминала за текущия ден и разпечатва отчета с резултата.

Операторът на терминал трябва да запази всички отчети, разпечатвани преди, по време и след изпълнение на процедурата „ИЗПРАЩАНЕ НА ФАЙЛ“. При възникване на проблем, тези отчети ще позволят коректната обработка на трансакциите от текущия ден.

Ако започне рестарт на терминала /възможни са и няколко рестарта последователно/, то той не трябва да се прекъсва.

Ако файлът е успешно изпратен, е възможно автоматично да бъде извършена операция „ПАРАМЕТРИ“. Автоматичното изпълнение на операция „ПАРАМЕТРИ“ се контролира от авторизационната система.

В случай, че терминалът не може автоматично да приключи процедурата „ИЗПРАЩАНЕ ФАЙЛ“ (в резултат на комуникационни проблеми, прекъсване от оператора, разлика в изравняваните суми и др.), той ще изпадне в състояние на „СЛУЖЕБНА ПРОВЕРКА“. Ще се разпечата бележка със статус „Неуспешно“ и ще се визуализира следния екран.

По-нататъшната работа с терминала е възможна, само след като се изпълнят инструкциите на дежурния в Авторизационния център на БОРИКА.

BORICA TEST POS CASTLES 1000 СОФИЯ - BORICA ASSECO SEE	
ТЕРМИНАЛ ТЕРМИНАЛ ID MID:	P1881894 P1881894 16252000231200
ИЗПРАЩАНЕ НА ФАЙЛ	
ФАЙЛ: ДАТА: 05.10.21 PINV: 71827298238 AC: 00	000032 ЧАС: 16:03:37
ОДОБРЕНА ТРАНЗАКЦИЯ	
VISA ПОКУПКА ОБЩО	0001 2.35 BGN 0001 2.35 BGN
MASTERCARD ПОКУПКА ОБЩО	0001 2.65 BGN 0001 2.65 BGN
BORICA ПОКУПКА ОБЩО	0002 5.00 BGN 0001 5.00 BGN



Особености при работа в хотели или при rent-a-car (коли под наем)

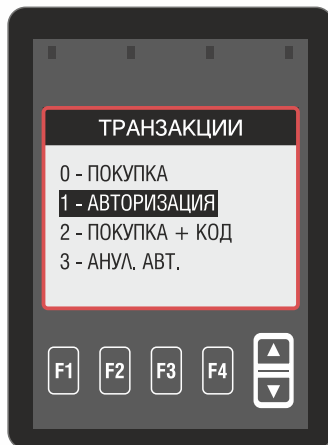
Авторизация

При тази операция се задържат средства на клиента до по-късен момент, когато трябва плащането да се направи реално, например при освобождаване на хотелска стая или връщане на автомобил под наем.

След избиране на операция „1 - АВТОРИЗАЦИЯ“ и потвърждаването ѝ със зелен бутон следва въвеждане на сума на трансакцията. Картата се доближава до безконтактния четец или се използва чип четецът за прочитане на картата.

*В случай, че картата не е налична, но е активирана функцията за ръчно въвеждане, тогава данните следва да се въведат чрез клавиатурата на терминала.

На екрана ще се предостави информация за етапите от процеса. Ако трансакцията е одобрена, терминалът ще отпечата бележката с данните от операцията в две копия.



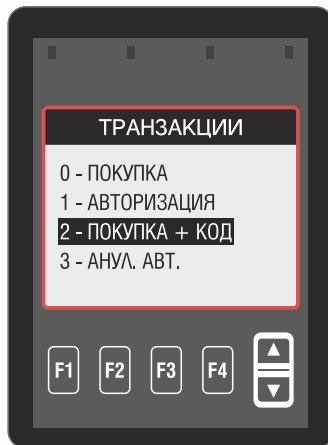
Приключване на Авторизация (Покупка + Код)

За да бъдат реално получени средствата от трансакция тип „Авторизация“, се използва „2 - Покупка + код“.

След избиране на операция „Покупка + Код“ и потвърждаването ѝ със зелен бутон се въвежда сумата на авторизацията. След това се въвежда Авторизационният код от бележката за авторизацията (полето АС). Потвърждава се със зеления бутон.

Картата се доближава до безконтактния четец или се използва чип четецът за прочитане на картата.

*В случай, че картата не е налична, но е активирана функцията за ръчно въвеждане, тогава данните следва да се въведат чрез клавиатурата на терминала.



Особености при работа в хотели или при rent-a-car (коли под наем)

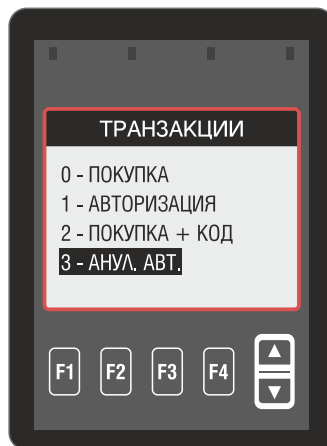
Анулиране на Приключена Авторизация (Анулиране)

При анулиране на трансакция терминалът изисква въвеждането на Авторизационен код и RRN и номер на трансакция.

Първо се избира „3 – Анул. Авт.“

Картата се доближава до безконтактния четец или се използва чип четецът за прочитане на картата.

* В случай, че картата не е налична, но е активирана функцията за ръчно въвеждане, тогава данните следва да се въведат чрез клавиатурата на терминала.



Терминалът последователно изисква въвеждането на следната информация:

- **номер на трансакция** (от бележката на трансакцията, която желаете да анулирате). Потвърждава се със зеления бутон.
- **СУМА** на трансакцията (от бележката на трансакцията). Потвърждава се със зеления бутон.
- **Авторизационен код на трансакцията** (отново от бележката на трансакцията, която желаете да анулирате). Потвърждава се със зеления бутон.
- **RRN код на трансакцията** (от бележката на трансакцията)

На екрана ще се предостави информация за етапите от процеса.

Ако трансакцията е одобрена, терминалът ще отпечата бележката с данните от операцията в две копия.

Ако избраната трансакция е вече маркирана като анулирана или ако стойностите не съвпадат, операцията принудително ще се прекрати с указанието „**НЯМА ТАКЪВ НОМЕР**”.