



Ingenico MOVE5000

Guida utente per il Terminale dell' Esercente

Q2 2022

Informazioni proprietarie:

Il contenuto del presente documento è riservato e può contenere segreti commerciali. Il presente documento non può essere distribuito, i relativi contenuti non possono essere rivelati, in totale o in parte, senza previo consenso scritto di Euronet Worldwide Inc. Il presente documento rappresenta un'opera non pubblicata protetta ai sensi delle leggi sul copyright degli Stati Uniti d'America e di altri paesi. Qualora il presente documento venisse pubblicato, si applicherà quanto segue:

Copyright © 2022 [Euronet Worldwide Inc.](#) Tutti i diritti riservati.

Sommario

ELENCO IMMAGINI	3
ELENCO TABELLE	4
NOTA.....	5
DEFINIZIONI	5
1 CONFIGURAZIONE DEL TERMINALE	5
1.1 STRUTTURA E LAYOUT DI BASE DEL TERMINALE.....	5
1.2 LAYOUT DI TASTIERA	6
1.3 ISTRUZIONI DI BASE PER I TERMINALI:.....	6
1.4 SOSTITUZIONE DELLA CARTA.....	7
1.5 LETTURA DELLA CARTA.....	7
1.6 DISPLAY TERMINALE	8
2 GESTIONE UTENTE.....	9
2.1 ACCESSO	10
2.2 LOGOUT (ESCI)	10
2.3 CREAZIONE DEI RUOLI UTENTE	10
2.1 CANCELLAZIONE DI UN UTENTE	11
2.2 MODIFICA PWD UTENTE	11
2.3 LISTA UTENTI	11
3 MENU TRANSAZIONALE.....	12
3.1 ACQUISTO	13
3.1.1 Vendita normale della chiave pan manuale con la presenza del Cliente	14
3.2 RIMBORSO.....	15
3.3 STORNO ACQUISTO	16
3.4 PRE-AUTORIZZAZIONE	16
3.4.1 Prima Preautorizzazione (originale)	16
3.4.2 Pre-autorizzazione (originale) manuale inserimento PAN.....	17
3.4.3 Preautorizzazione incrementale (solo per le Carte MasterCard e Visa).....	17
3.4.4 Storno totale o parziale della pre autorizzazione	18
3.5 COMPLETAMENTO	19
3.5.1 Completamento con Manual Key Entry	20
3.5.2 IVR Completion Autorizzazione Vocale- Tutti i clienti ad eccezione di DFS Venice ...	21
3.5.3 Completamento IVR - DFS Venice	22
3.6 TRANSAZIONI MO/TO/CNP (SENZA PRESENZA DI CARTA).....	23
3.6.1 Definizione AVS Definition e Risposte ai Codici (All'Unito Regno).....	23
3.6.2 Transazioni MO/TO	24
3.6.3 Ulteriori utilizzi per Transazioni MO/TO:	25
3.7 STAMPARE TASSI CAMBIO (L'ELENCO FX) PRINT FX RATE	27
3.8 CHIUSURA GIORNATA	28
3.9 REPORTS.....	29
3.9.1 Lista Transazioni.....	29
3.9.2 Report X.....	30
3.9.3 Report Z	31
3.10 ALIPAY	32

3.10.1 QR Pagamento	32
3.10.2 Alipay Rimbors o	33
3.10.3 Alipay Void	33
4 MENU SERVIZIO	34
4.1 COMUNICAZIONE	34
4.2 DOWNLOAD DEI PARAMETRI	35
4.3 IMPOSTAZIONE PARAMETRI	35
4.3.1 Copia Esercente	35
4.3.2 Copia del Cliente	35
4.4 STAMPA CONFIG.....	35
5 MENU DEL CLIENTE.....	36
5.1 COPIA DEL SLIP.....	36
5.2 ULTIMO SCONTRINO.....	36
6 SICUREZZA	37
6.1 REQUISTI PER LA COMUNICAZIONE SUL WIFI.....	37

Elenco immagini

Figura 1. - Barra info Terminale.....	8
Figura 2. - Layout display Terminale.....	8
Figura 3. - Schermo Transazioni DCC	13
Figura 4. - Scontrino di Acquisto- DCC accettato.....	13
Figura 5. - Scontrino di storno della preautorizzazione	18
Figura 6. - Scontrino di completamento	19
Figura 7. - Scontrino di completamento IVR	22
Figura 8. - Scontrino MOTO/CNP	25
Figura 9. - Procedere a proprio riscio?	26
Figura 10. - Scontrino il report tassi di cambio	27
Figura 11. - Scontrino chiusura giornata	28
Figura 12. - Lista Transazioni	29
Figura 13. - X Report.....	30
Figura 14. - Z Report	31
Figura 15. - QR Pagamento e codice QR	32
Figura 16. - Schermata dell' Alipay applicazione	32
Figura 17. - Lo scontrino Alipay	32

Figura 18. - Scontrino Alipay Rimborso	33
Figura 19. - Scontrino Alipay Void	33

Elenco tabelle

Tabella 1 - Panoramica e porte del Terminale Ingenico MOVE5000.....	5
Tabella 2 - Funzioni tastiera	6
Tabella 3 - Lettura della Carta	7
Tabella 4 - Segni della barra Info Terminal	8
Tabella 5 - Diritti utente	9
Tabella 6 - Menu Transazionale	12
Tabella 7 - Menu Servizio.....	34

NOTA

Il presente documento viene fornito come parte del "PACCHETTO UFFICIALE DOCUMENTAZIONE/CONTRATTO PER IL FORNITORE".

Il documento attuale illustra il Terminale Ingenico MOVE5000, primariamente affrontandone l'aspetto fisico, oltre alle tipologie di Transazioni supportate principali e i menu di servizio.

Per ulteriori informazioni sui dati di elaborazione della Transazione, consultare il Manuale operativo dell' Esercente del punto vendita.

Definizioni

Termine	Definizione
OS	Sistema Operativo del Terminale
PIN	Personal Identification Number
POS	Dispositivo Point Of Sale (il Terminale)
RRN	Numero di Riferimento per il Recupero
TRXID	Numero di Identificazione della Transazione

1 Configurazione del Terminale

1.1 Struttura e layout di base del Terminale

																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>Descrizione</th> <th>#</th> <th>Descrizione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>Stampante</td> <td>⑤</td> <td>Touch screen</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>Lettore di schede magnetico</td> <td>⑥</td> <td>Alimentazione</td> </tr> <tr> <td>③</td> <td>Lettore schede chip</td> <td>⑦</td> <td>Porta USB</td> </tr> <tr> <td>④</td> <td>Tastiera e PIN PAD integrato</td> <td>⑧</td> <td>Porta Ethernet</td> </tr> </tbody> </table>	#	Descrizione	#	Descrizione	①	Stampante	⑤	Touch screen	②	Lettore di schede magnetico	⑥	Alimentazione	③	Lettore schede chip	⑦	Porta USB	④	Tastiera e PIN PAD integrato	⑧	Porta Ethernet	
#	Descrizione	#	Descrizione																		
①	Stampante	⑤	Touch screen																		
②	Lettore di schede magnetico	⑥	Alimentazione																		
③	Lettore schede chip	⑦	Porta USB																		
④	Tastiera e PIN PAD integrato	⑧	Porta Ethernet																		

Tabella 1 - Panoramica e porte del Terminale Ingenico MOVE5000

1.2 Layout di tastiera

Tabella 1 - Panoramica e porte del Terminale Ingenico MOVE5000 mostra la tastiera del Terminale con PIN-PAD integrato. Vedere anche Tabella 2 - Funzioni tastiera. Quando si impiega la verifica del PIN, la tastiera viene rivolta verso il Titolare della Carta che la inserisce a seconda dei **segni in rilievo** riportati sul Terminale.

La tabella seguente mostra la connessione tra i tasti del Terminale e le azioni correlate ad essi.

Tasto	Azione	
Tasti alfanumerici 0 – 9	Scegliere i tasti dei numeri per digitare caratteri numerici.	
Tasti funzione F1 – F4	F1:	Menu Transazioni
	F2:	Menu Utente
	F3:	Menu Servizio
	F4:	Menu per lo sviluppo (solo per amministratori)
Tasti di controllo	Pulsante 'F' :	Tasto funzione esclusivamente per amministratori
	Pulsante Verde :	Menu Cliente> Copia scontrino
	Pulsante Giallo :	Nessuna funzione assegnata
	Pulsante Rosso :	Nessuna funzione assegnata
	Pulsante Rullo Carta :	Sposta la Carta in avanti

Tabella 2 - Funzioni tastiera

1.3 Istruzioni di base per i Terminali:

- Le informazioni sono visualizzate sul touchscreen del Terminale che le voci del menu possono essere raggiunte toccando il touchscreen (con il dito /con una penna stilo) o utilizzando la tastiera.
- Il Terminale ha un touchscreen, quindi è possibile di raggiungere le voci di menu toccando il touchscreen o utilizzando la tastiera.
- Se necessario, chiedere al Titolare della Carta di scegliere un pulsante.
- Non** scollegare il Terminale durante la Transazione o la chiusura batch, perché ne potrebbe venire danneggiato dal collegamento e dallo scollegamento frequente.
- Per riavviare il Terminale si prega di premere il tasto **giallo**  e il tasto **punto**  contemporaneamente.
- La funzione alfanumerica si attiva premendo più volte i tasti e permette l'inserimento delle lettere. È possibile anche toccare lo schermo per selezionare la modalità di inserimento (numeri, lettere maiuscole o lettere minuscole).

1.4 Sostituzione della Carta

Nota

Il messaggio " Carta esaurita " viene visualizzato quando la Carta è terminata.

Per sostituire la Carta nel Terminale, attenersi ai seguenti passaggi:

1. Spingere verso l'alto il pulsante di espulsione dei coperchi della stampante, così che si aprano.
2. Rimuovere il rullo di Carta precedente dal vassoio della stampante.



Figure 1 Cambiare la Carta

3. Posizionare il rullo in modo che la Carta venga prelevata dalla parte inferiore dello stesso e verso il margine frontale.
4. Permettere a una piccola quantità di Carta di uscire dallo sportellino della stampante.
5. Chiudere il coperchio della stampante.

1.5 Lettura della Carta

Metodo di lettura della Carta	Descrizione	Figura
Striscia Magnetica	La Carta può essere letta dal basso verso l'alto da cima a fondo, ma la striscia magnetica deve essere rivolta verso il Terminale.	
Lettore schede chip	Inserire la Scheda con il chip rivolto verso l'alto e lasciare in posizione durante la Transazione.	
Contactless	Tenere Carta fino alla zona attiva e tenere la Carta vicina al lettore durante la Transazione.	

Tabella 3 - Lettura della Carta

1.6 Display Terminale

Il Terminale mostra le informazioni relative ai processi e alle impostazioni, sia in modalità operativa che inattiva. Quando il Terminale non è attivo (non sta eseguendo nessuna attività) viene visualizzato il seguente layout (vedere il layout del display del Terminale a sinistra):

È possibile accedere ai menu dai segnali sui touch screen o utilizzando i pulsanti funzione, vedere anche a questo proposito Tabella 2 - Funzioni tastiera.



Figura 1. - Barra info Terminale



Figura 2. - Layout display Terminale

#	Indicatore di connessione LAN	#	Indicatore di connessione Bluetooth	#	Livello di carica del Terminale	#	Indicatore di connessione Wifi
	La connessione LAN è disponibile		La connessione è attiva tra il Terminale e la base.		La batteria è in carica.		La connessione wifi è disponibile.
	L'assenza di connessione LAN		La connessione non è attiva tra il Terminale e la base.		La batteria è scarica.		Il'assenza di connessione wifi.
	Ricerca di una connessione LAN.		Il Terminale sta tentando di connettersi alla base.		La batteria deve essere ricaricata.		Ricerca di una connessione wifi.

Tabella 4 - Segni della barra Info Terminal

2 Gestione utente

Vi sono due livelli di utenti su Ingenico MOVE5000 e i loro livelli di accesso sono i seguenti:

ID	Destra	Descrizione
0000	MANAGER CASSIERE	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto • Rimborso • Storno Acquisto • Preautorizzazione • Completamento • Completamento IVR • MOTO/CNP <ul style="list-style-type: none"> ◦ Ordine Postale ◦ Ordine Telefonico ◦ Altro CNP • Chiusura giornata • Tassi Cambio (Elenco FX) • Reports <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lista Transazioni ◦ Report X ◦ Report Z • Alipay <ul style="list-style-type: none"> ◦ QR Pagamento ◦ Rimborso ◦ Void <ul style="list-style-type: none"> • Menu Servizio (avanzato) Per maggiori dettagli, vedere il Menu Servizio • Stampa LTD • Nuovo utente • Cancella utente
1111	CASSIERE	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto • Storno Acquisto • Preautorizzazione • Completamento • Completamento IVR • MO/TO <ul style="list-style-type: none"> ◦ Ordine Postale ◦ Ordine Telefonico ◦ Altro CNP • Tassi Cambio (Elenco FX) • Reports <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lista Transazioni ◦ Report X ◦ Report Z • Alipay <ul style="list-style-type: none"> ◦ QR Pagamento ◦ Rimborso ◦ Void <ul style="list-style-type: none"> • Menu Servizio (base) Per maggiori dettagli, vedere il Menu Servizio

Tabella 5 - Diritti utente

L'utente collegato in quel momento è visualizzato sotto il messaggio di benvenuto a destra.

2.1 Accesso

Per accedere come cassiere/Manager Cassiere eseguire le seguenti operazioni:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F2**. Viene visualizzato il Menu Utente.
3. Scegliere **Login**
4. Inserire l'ID utente.
5. Scegliere il pulsante **Verde**.
6. Inserire la **Password**.
7. Scegliere il pulsante **Verde**.

Adesso è stato eseguito l'accesso.

2.2 Logout (Esci)

Per uscire come utente eseguire la seguente operazione:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F2**. Viene visualizzato il Menu Utente.
3. Scegliere **Logout (Esci)**.
4. Adesso l'utente verrà disconnesso.

2.3 Creazione dei ruoli utente

Come descritto sopra, nel software del Terminale sono disponibili due tipi di ruoli:

- manager cassiere - 0000
- cassiere – 1111

ESEMPIO di creazione di utente 'Cassiere' per il commerciante:

1. Scegliere **F2 Menu Utente > accesso come 0000**
2. Scegliere **Manutenzione > Nuovo utente**.
3. **Impostare l'ID utente cassiere responsabile** richiesto (ad es. 1234).
4. Impostare e confermare **la nuova password**.
5. Scegliere la casella di controllo posta accanto sia al ruolo utente cassiere che a quello di responsabile. (Usa la diapositiva verde per effettuare la selezione.)
6. Per confermare le impostazioni, scegliere **F2 Menu Utente > Manutenzione >Listato**. Il Terminale stamperà gli utenti disponibili. Vedere anche l'elenco utenti.

Nota	La creazione del ruolo utente 'Cassiere Responsabile' per il commerciante può essere eseguito come sopra con la differenza di fornire all'utente il ruolo di 'Cassiere Responsabile'.
-------------	---

2.1 Cancellazione di un utente

1. Scegliere **F2 Menu utente > accesso come 0000**
2. Scegliere **Manutenzione > Cancella utente**
3. **Aggiungere ID** dell'utente da cancellare.
4. Scegliere il pulsante **Verde** per confermare
5. L'utente richiesto è stato cancellato.

2.2 Modifica PWD utente

Per impostare una PWD per per il ruolo cassiere responsabile o per altri:

1. Scegliere **F2 Menu Utente**.
2. Accedere con l'ID utente che richiede la modifica della PWD (ad es. 0000 o simili).
3. Scegliere **Manutenzione > Sostituzione pw.**
4. Aggiungere la **PWD originale** per accedere al menu di modifica della PWD.
5. Aggiungere **Vecchia password** > Aggiungi **Nuova password** > Conferma **nuova password**.
6. La nuova password è stata configurata.

2.3 Lista utenti

Per elencare gli utenti impostati sul Terminale eseguire la seguente operazione:

1. Scegliere **F2 Menu utente > Manutenzione > Listato**
2. Il Terminale stamperà gli utenti disponibili.

3 Menu Transazionale

Il **menu Transazioni** offre al cassiere una serie di opzioni di Transazione. Per ulteriori informazioni sull'accesso dell'utente ai vari tipi di Transazione vedere Tabella 5 - Diritti utente.

Importante!	<ul style="list-style-type: none"> • L'utente deve essere connesso per effettuare una qualsiasi Transazione. Se un utente tenta di effettuare la Transazione prima di eseguire l'accesso, il Terminale chiederà immediatamente all'utente di accedere. Vedere la sezione 2.1 Accesso. • Inserimento di un ID utente o Password non valida potrebbe portare a un messaggio "NON RIUSCITO (FAILED)". • Se il cassiere non dispone dei privilegi richiesti per eseguire un determinato tipo di Transazione (ad es. rimborso), la funzione non sarà visualizzata o sarà rappresentato il messaggio "NON AUTORIZZATO". In seguito a questo messaggio di errore, il Terminale chiederà un ID utente/Password di un utente (con diritti manageriali) che dispone del diritto di autorizzare la Transazione avviata.
--------------------	---

MENU TRANSAZIONALE	Cassiere (1111)	Manager (0000)
• Acquisto	X	X
• Rimborso (opzionalmente disponibile solo con diritti Manager Cassiere)		X
• Storno Acquisto	X	X
• Preautorizzazione e Preautorizzazione Incrementale	X	X
• Completamento	X	X
• Completamento IVR	X	X
• MOTO/CNP <ul style="list-style-type: none"> ○ Ordine Postale ○ Ordine Telefonico ○ Altro CNP 	X	X
• Stampare Tassi Cambio (Elenco FX)	X	X
• Chiusura della giornata (opzionalmente disponibile solo con diritti Manager Cassiere)		X
• Reports <ul style="list-style-type: none"> ○ Lista Transazioni ○ Report X ○ Report Z 	X	X
• Alipay <ul style="list-style-type: none"> ○ QR Pagamento ○ Rimborso ○ Void 	X	X

Tabella 6 - Menu Transazionale

3.1 Acquisto

Importante!	<p>I Terminali con funzionalità Contactless (Paypass, PayWave) sono dotati di un lettore contactless, che consente l'accettazione delle Carte con tale funzionalità tenendole fino a 4 cm di altezza sopra la zona attiva contactless.</p> <p>In caso di pagamenti contactless, le Transazioni vengono accettate fino a un certo limite, senza codice PIN/firma. Al di sopra di tale limite, al Titolare della Carta sarà chiesto di inserire il proprio codice PIN.</p>
--------------------	--

Eseguire le seguenti operazioni sul Terminale POS:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F1>Acquisto**.
3. **Digitare l'importo totale** dell'acquisto.
4. Se il Cliente desidera dare una mancia, immettere **l'importo della mancia**. In caso contrario, lasciarlo 0 e procedere con il pulsante/segno **Verde**.
5. Controllare le funzionalità di sicurezza della Carta. Vedere anche l'ultima versione di MOOM (MOPV- Manuale Operativo Punto Vendita).
6. Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire, strisciare o toccare (in caso di Carta contactless) il Terminale con la Carta.
7. Nel caso di Carte rilasciate in un paese differente, il Servizio DCC. Chiedere al Cliente di selezionare **ACCETTA** per pagare con la propria valuta e **RIFIUTA** se preferisce effettuare il pagamento nella valuta del Terminale.

Il Cliente può selezionare **ACCETTA** e proseguire con il pagamento, oppure **RIFIUTA** e pagare nella valuta del paese che visita.

Nota	L'opzione DCC è offerta esclusivamente in caso di Carte emesse in un paese diverso.
-------------	---

8. Chiedere al Cliente di controllare la Transazione effettuando la **verifica del PIN** e/o la richiesta della **firma del Titolare della Carta** (se il Commerciante sceglie di richiedere una firma, che è opzionale). In caso di pagamento contactless, il codice PIN/firma non è richiesto al di sotto un determinato limite. Per le Transazioni basate su firma, la **firma** sullo scontrino della Transazione deve corrispondere a quella della Carta.
9. Transazione eseguita.
10. Il Terminale stamperà le ricevute.



Figura 3. - Schermo Transazioni DCC



Figura 4. - Scontrino di Acquisto- DCC accettato

11. Dare al Titolare della Carta una copia della ricevuta. Conservare la ricevuta originale (con la firma del Titolare della Carta o PIN OK) nel negozio al dettaglio e memorizzarla/archiviarla per eventuali reclami o chargeback.

Nota

- Le ricevute possono essere specifiche del paese.
- Non dimenticare di chiedere la firma se hai scelto di richiederlo! (I Commercianti ora hanno la possibilità di interrompere l'acquisizione delle firme come metodo di verifica del Titolare della Carta - vedere la sezione pertinente 2.1.4 in MOOM)
- Se una Transazione è senza contatto/contactless e il metodo di verifica della Carta è la firma, il Terminale visualizzerà "FIRMA OK?" previa autorizzazione. In questi casi controlla la firma e premi il pulsante Verde sul Terminale se è valida.

3.1.1 Vendita normale della chiave pan manuale con la presenza del Cliente

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F1>Acquisto**.
3. **Digitare l'importo totale** dell'acquisto.
4. Scegliere il pulsante **Verde**.
5. Iniziare ad inserire manualmente i numeri della Carta.
6. Il Terminale chiede se il Cliente è presente.
 - a, Se il Cliente non è presente seleziona il pulsante **Rosso** e il POS visualizzerà il menu MO/TO/ CNP ([vedere anche](#))
 - b, se il Cliente è presente scegliere il pulsante **Verde** e fornire ulteriori dettagli.
7. Inserire il **numero della Carta**.
8. Inserire la **data di scadenza**.
9. a, Amex non consente inserimento manuali con la presenza del Cliente. Pertanto, nel caso di una Carta Amex, il Terminale rifiuterà la Transazione di inserimento manuale dei tasti e chiederà al Cliente di inserire o toccare la Carta (vedere i passaggi della normale Transazione di acquisto).
b, Nel caso di Carte differenti chiedere al Cliente di selezionare **ACCETTA** per pagare con la propria valuta e **RIFIUTA** se preferisce effettuare il pagamento nella valuta del Terminale.
10. Digitare il codice **CVV**.
11. Approvazione dell'importo? Scegliere il pulsante **Verde** (Se si preme il pulsante **Rosso** la Transazione verrà rifiutata.)
12. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: "**APPROVATO**
13. Transazione eseguita.

3.2 Rimborso

Il rimborso può essere facoltativamente disponibile solo in possesso di diritti Manager Cassiere (utente responsabile vedere la sezione 4.3.2).

Restituzione del denaro ad un acquirente quando un articolo acquistato non è soddisfacente e la Transazione è stata già liquidata. Il rimborso può essere eseguito in qualsiasi momento.

Nota	<ul style="list-style-type: none">Il rimborso può essere effettuato solo con la Carta con cui è stato eseguito l'acquisto.Se è necessario annullare una Transazione del medesimo batch, ovvero non vi è stata una chiusura giornaliera dopo il rimborso della Transazione, usare l'opzione Storno Acquisto.Le ricevute possono esser specifiche del paese.L'inserimento manuale del PAN è specifica del contratto
-------------	--

Per eseguire una Transazione di rimborso, attenersi alla seguente procedura

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F1> Rimborso**.
3. **Digitare l'importo totale** del Rimborso. Scegliere il pulsante/segno **Verde**.
4. Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire/strisciare/toccare (in caso di Carta contactless) il Terminale con la Carta. La Transazione sarà eseguita. Quando il Titolare della Carta non è presente, il numero della Carta e la data di scadenza devono essere digitati dopo il prompt e confermati con il pulsante **Verde**.
5. Nel caso di Carte rilasciate in un paese differente, chiedere al Cliente di selezionare **ACCETTA** per pagare con la propria valuta e **RIFIUTA** se preferisce effettuare il pagamento nella valuta del Terminale.
6. Il Cliente può selezionare **ACCETTARE** e proseguire con il pagamento, oppure **RIFIUTARE** e pagare nella valuta del paese che visita.
7. Dare al Titolare della Carta una copia della ricevuta. Conservare la ricevuta originale (con PIN OK o con la firma del Titolare della Carta (se il Commerciante ha deciso di richiedere la firma) nel negozio al dettaglio e memorizzarla/archiviarla per eventuali reclami/chargeback.
8. Scegliere **F1> Rimborso**.
9. **Digitare l'importo totale** del Rimborso. Scegliere il pulsante/segno **Verde**.
10. Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire/strisciare/toccare (in caso di Carta contactless) il Terminale con la Carta. La Transazione sarà eseguita.
11. Nel caso di Carte rilasciate in un paese differente, chiedere al Cliente di selezionare **ACCETTA** per pagare con la propria valuta e **RIFIUTA** se preferisce effettuare il pagamento nella valuta del Terminale.
12. Il Cliente può selezionare **ACCETTARE** e proseguire con il pagamento, oppure **RIFIUTARE** e pagare nella valuta del paese che visita.
13. Dare al Titolare della Carta una copia della ricevuta. Conservare la ricevuta originale (con PIN OK o con la firma del Titolare della Carta (se il Commerciante ha deciso di richiedere la firma) nel negozio al dettaglio e memorizzarla/archiviarla per eventuali reclami/chargeback.

3.3 Storno Acquisto

L'opzione storno può essere facoltativamente disponibile solo in possesso di Manager Cassiere (diritti utente responsabile -vedere la sezione 3). Questa opzione consente di eseguire un Reversal Adjustment (inversione) di una Transazione che non è stata ancora liquidata, ovvero che non vi è stata una chiusura giornaliera dopo la Transazione.

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale
 2. Scegliere **F1> Storno Acquisto**.
 3. **Inserire il numero della Transazione (TXID)** dell'acquisto da stornare.
 4. Scegliere il pulsante/segno **Verde**.
- Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire/strisciare/toccare (in caso di Carta contactless) il Terminale con la Carta.
5. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: "**APPROVATO**".
 6. Transazione eseguita.

Nota

- Qualora sia visualizzato il messaggio " TRANSAZIONE INESISTENTE", il numero della Transazione (TXID) è stato digitato erroneamente oppure la Transazione è stata già inoltrata dal Terminale (la chiusura della giornata è stata eseguita).
- Lo storno parziale di una Transazione è disponibile solo per Visa e Mastercard. Per gli altri tipi di Carte, può essere eseguito solo lo storno totale e/o il pagamento.

3.4 Pre-autorizzazione

Una preautorizzazione è una Transazione di autorizzazione "non-posting" (cioè non genera nessun tipo di movimento bancario sul conto corrente del Cliente perché non viene contabilizzata) che, entro un intervallo di tempo specifico, sarà successivamente seguita da una Transazione finanziaria separata e corrispondente.

La Transazione finanziaria successiva sarà una Transazione inserita nel conto del Titolare della Carta. Le preautorizzazioni sono utilizzate per ottenere 'approvazione anticipata' o 'verifica' che i fondi necessari siano disponibili per un successivo acquisto con la Carta.

L'Esercente o l'Acquirer può successivamente inviare un'ulteriore richiesta di preautorizzazione per la medesima Transazione, la cosiddetta preautorizzazione incrementale.

Le Transazioni di preautorizzazione sono usate frequentemente in hotel, ristoranti e autonoleggi, luoghi in cui l'importo finale della vendita non è noto quando si inserisce/passa la Carta per la prima volta.

Nota

In questa fase non viene effettuata alcuna offerta DCC ma solo al completamento della vendita.

3.4.1 Prima Preautorizzazione (originale)

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale
2. Scegliere **F1> Preautorizzazione**.
3. Scegliere il pulsante **Verde** per saltare la richiesta del **Numero di riferimento**
4. Inserire **l'importo**.
5. Scegliere il pulsante/segno **Verde**.
6. Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire, strisciare o toccare il Terminale con la Carta.

7. Chiedere al Cliente di controllare la Transazione effettuando la **verifica del PIN** e/o la richiesta della **firma del Titolare della Carta** (se la firma è richiesta dal Commerciante). In caso di pagamento contactless, il codice PIN/firma non è richiesto al di sotto un determinato limite. Per le Transazioni basate su firma, la **firma** sullo scontrino della Transazione deve corrispondere a quella della Carta.
8. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: **“AUTORIZZATO”**.
9. Transazione eseguita.

3.4.2 Pre-autorizzazione (originale) manuale inserimento PAN

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F1> Preautorizzazione**.
3. Scegliere il pulsante **Verde** per saltare la richiesta del **Numero di riferimento**.
4. Iniziare inserire manualmente i numeri della Carta.
5. Digitare la **data di scadenza**.

In caso di Carte Amex e JCB

6. Selezionare il tipo di Transazione dal Menu
 - a, Transazione con la presenza del Cliente: scegliere il pulsante **Verde** Il Cliente è presente, il Terminale rifiuterà la Transazione di inserimento manuale e richiederà al Cliente di toccare o inserire la Carta.
 - b, Ordine postale o ordine telefonico: la Transazione continua con il passaggio 7

In caso di altri tipi di Carte

7. Nel caso di Carte rilasciate in un paese differente, chiedere al Cliente di selezionare **ACCETTA** per pagare con la propria valuta e **RIFIUTA** se preferisce effettuare il pagamento nella valuta del Terminale.
8. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: **“AUTORIZZATO”**.
9. Transazione eseguita.

Nota	In base ai requisiti AMEX, l'immissione manuale PAN non è consentita nelle Transazioni con presenza della Carta.
-------------	--

3.4.3 Preautorizzazione incrementale (solo per le Carte MasterCard e Visa)

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale
2. Scegliere **F1> Pre-Autorizzazione**.
3. Inserire il **Numero di riferimento** (RRN: si trova sul lato destro dello scontrino di pre-autorizzazione originale)
4. Inserire il **Codice d'Autorizzazione** (AUTH: si trova sul lato destro dello scontrino di pre-autorizzazione originale)
5. Inserire l'**importo**.
6. Scegliere il pulsante/segno **Verde**.
7. Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire, strisciare o toccare il Terminale con la Carta.
8. Chiedere al Cliente di controllare la Transazione effettuando la **verifica del PIN** e/o la richiesta della **firma del Titolare della Carta** (se la firma è richiesta dal Commerciante). Per le Transazioni basate su firma, la **firma** sullo scontrino della Transazione deve corrispondere a quella della Carta.
9. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: **“AUTORIZZATO”**.
10. Transazione eseguita.

3.4.4 Storno totale o parziale della pre autorizzazione

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale
2. Scegliere **F1> Storno Acquisto**.
3. **Inserire il numero della Transazione (TXID)** dell'acquisto da stornare.
4. **Transazione non trovata storno preaut.?** Scegliere il pulsante/seguo **Verde**.
5. Inserire l'importo.
6. Inserire il **Numero di riferimento (RRN)** (si trova sul lato destro dello scontrino di pre-autorizzazione originale)
7. Inserire il **Codice d'Autorizzazione (AUTH)** (si trova sul lato destro dello scontrino di pre-autorizzazione originale)
8. Inserire la data della Transazione.
9. Scegliere il pulsante/seguo **Verde**.
10. Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire/strisciare/toccare (in caso di Carta contactless) il Terminale con la Carta.
11. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: "**APPROVATO**".
12. Transazione eseguita.



Figura 5. - Scontrino di storno della preautorizzazione

Importante

- Solo il Codice d'Autorizzazione di pre-autorizzazione originale da utilizzare. L'utilizzo di qualsiasi altro numero porterà a richiesta, discrepanze nel regolamento e potenziale perdita finanziaria per il commerciante.
- Lo storno parziale di una preautorizzazione è disponibile solo per Visa e Mastercard. Per gli altri tipi di Carte, può essere eseguita lo storno totale oppure l'addebito della preautorizzazione.
- Se l'importo di completamento è superiore all'importo pre-autorizzato (insieme alla pre-autorizzazione incrementale), il Terminale avvierà automaticamente una nuova preautorizzazione incrementale.
- Se l'importo di completamento è inferiore all'importo pre-autorizzato, il Terminale avvierà uno storno automatico per la differenza.
- In caso di Transazioni di storno, utilizzare sempre il numero di riferimento e il codice di autorizzazione corretti (il numero RRN della Preautorizzazione originale).
- Il codice di autorizzazione può essere costituito da numeri e lettere maiuscole. Non inserire lettere minuscole, perché la Transazione verrebbe rifiutata se il numero di autorizzazione non dovesse corrispondere.
- In caso di Carte Visa e Mastercard, non è possibile effettuare due preautorizzazioni originali per la stessa Carta, solo dopo un'inversione o un completamento riuscito.
- La preautorizzazione scade dopo 30 giorni dall'ultima preautorizzazione originale o preautorizzazione incrementale, la seconda preautorizzazione originale sarà accettata se ricevuta il 31 giorno o più tardi.

3.5 Completamento

Il completamento della vendita rappresenta una Transazione offline che segue una preautorizzazione precedente riuscita/approvata. Eseguire le seguenti operazioni sul Terminale POS:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F1> Completamento**.
3. **Digitare il quantitativo totale** (preautorizzazione originale + preautorizzazioni incrementali) della pre-autorizzazione da completare.
4. Scegliere il pulsante/segno **Verde**.
5. Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire, strisciare o toccare (in caso di Carta contactless) il Terminale con la Carta. Controllare le funzionalità di sicurezza della Carta. Chiedere al Cliente di selezionare **ACCETTARE** per pagare con la propria valuta e **RIFIUTARE** se preferisce effettuare il pagamento nella valuta del Terminale.
6. Chiedere al Cliente di controllare la Transazione effettuando la verifica del PIN e/o la richiesta della firma del Titolare della Carta (Se la firma è richiesta dal Commerciante. Per le Transazioni basate su firma, la firma sullo scontrino della Transazione deve corrispondere a quella della Carta.)
7. Verificare l'importo e scegliere il pulsante/segno **Verde**.
8. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: **“APPROVATO”**.
9. Transazione eseguita.



Figura 6. - Scontrino di completamento

Nota	<p>Se un completamento con un importo diverso viene effettuato senza aggiungere alcun incremento o inversione alla pre-autorizzazione originale, il sistema è progettato per rendere automaticamente questi incrementali o inversioni. (Nel caso di Carte Visa e Mastercard)</p> <p>L'opzione DCC è offerta esclusivamente in caso di Carte emesse in un paese diverso.</p>
-------------	---

Se DCC viene accettato dalla Preautorizzazione Originale, DCC deve essere accettato anche per la Transazione di completamento. Se DCC non è stato accettato, il completamento deve essere fatto anche senza DCC.

Importante

- Se l'importo di completamento è superiore all'importo pre-autorizzato (insieme alla Pre-autorizzazione incrementale), il Terminale avvierà automaticamente una nuova preautorizzazione incrementale.
- Qualora l'importo del completamento dovesse rivelarsi inferiore all'importo preautorizzato e il Commerciale non invia un'inversione della differenza, il sistema avvierà una "Inversione" (Storno) in caso di VISA e Mastercard. Qualora l'importo del completamento dovesse rivelarsi superiore all'importo preautorizzato e il Commerciale non invia una preautorizzazione incrementale, il sistema avvierà una nuova preautorizzazione incrementale in caso di VISA e Mastercard.
- In caso di Transazioni di storno, utilizzare sempre il numero di riferimento e il codice di autorizzazione corretti (il numero RRN della Preautorizzazione originale).
- Il codice di autorizzazione può essere costituito da numeri e lettere maiuscole. Non inserire lettere minuscole, perché la Transazione verrebbe rifiutata se il numero di autorizzazione non dovesse corrispondere.
- In caso di Carte Visa e Mastercard, non è possibile effettuare due preautorizzazioni originali per la stessa Carta, solo dopo un'inversione o un completamento riuscito.
- La preautorizzazione scade dopo 30 giorni dall'ultima preautorizzazione originale o preautorizzazione incrementale, la seconda preautorizzazione originale sarà accettata se ricevuta il 31 giorno o più tardi.
- Se DCC viene accettato dalla Preautorizzazione Originale, DCC deve essere accettato anche per la Transazione di completamento. Se DCC non è stato accettato, il completamento deve essere fatto anche senza DCC.

3.5.1 Completamento con Manual Key Entry

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F1> Completamento**.
3. **Digitare il quantitativo totale** (preautorizzazione originale + preautorizzazioni incrementali) della pre-autorizzazione da completare.
4. Scegliere il pulsante/segno **Verde**.
5. Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire, strisciare o toccare (in caso di Carta contactless) il Terminale con la Carta. Iniziare inserimento numeri manualmente.
6. Digitare il **numero della Carta**.
7. Digitare la **data di scadenza**.

In caso Carte Amex e JCB

Scegliere il tipo della Transazione dal Menu.

a, Transazione con presenza Cliente: scegliere il pulsante **Verde** Il Cliente è presente, il Terminale rifiuterà

la Transazione di inserimento manuale e richiederà al Cliente di toccare o inserire la Carta.

b, Ordine postale o ordine telefonico: la Transazione continua con il passaggio 8

In caso di altri tipi di Carte

Vedere dal passaggio 8

8. Nel caso di Carte rilasciate in un paese differente, chiedere al Cliente di selezionare **ACCETTA** per pagare con la propria valuta e **RIFIUTA** se preferisce effettuare il pagamento nella valuta del Terminale.
9. Se l'importo è accettabile, scegliere il pulsante/segno **Verde**
10. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: "**APPROVATO**"
11. Transazione eseguita.

3.5.2 IVR Completion Autorizzazione Vocale- Tutti i clienti ad eccezione di DFS Venice

Il servizio IVR è disponibile quando il Terminale POS non è collegato online a causa di un errore tecnico. Gli Esercenti devono rivolgersi al numero del Centro Assistenza Clienti, che gli fornirà un codice di autorizzazione tramite il sistema IVR. Le Transazioni che superano il limite settato nel Terminale o le Transazioni con Carte con cip che devono essere approvate dalla banca issuer devono essere autorizzate in modalità offline tramite il sistema di autorizzazione vocale.

Gli Esercenti devono rivolgersi al numero del Centro Assistenza Clienti, che gli fornirà un codice di autorizzazione tramite il sistema IVR.

Nota	L'Esercente deve assicurarsi che: <ul style="list-style-type: none">• La Carta è valida e può essere accettata prima di eseguire l'autorizzazione vocale• Le Transazioni possono essere eseguite solo con le Carte in rilievo.
-------------	---

1. Spiegare la situazione al Titolare della Carta che deve rimanere in loco e non deve lasciare il negozio/ sito.
2. Chiamare il Centro Assistenza Clienti e selezionare l'opzione „servizio di autorizzazione vocale automatico di Euronet” e deve essere pronto a fornire le seguenti informazioni:
 - Terminale ID,
 - Numero della Carta,
 - Data di scadenza della Carta,
 - Il codice di sicurezza della Carta di credito (CVV2),
 - L'importo della Transazione.
3. Seguire tutte le istruzioni del sistema di autorizzazione vocale automatico. Il processo può richiedere diversi minuti e contiene i seguenti passaggi:
 - Inserisci il Terminale ID,
 - Inserisci il numero della Carta,
 - Inserisci la data di scadenza della Carta,
 - Inserisci il codice di sicurezza della Carta di credito (CVV2),
 - Inserisci l'importo della Transazione,
 - Quando la Transazione è approvata, il sistema fornirà un codice di autorizzazione da

inserire.

Nota	Se il sistema di autorizzazione vocale rifiuta la Transazione, è necessario di utilizzare un altro metodo di pagamento.
-------------	---

Lo stesso giorno in cui il Terminale POS diventa funzionante o viene sostituito, tutte le Transazioni manuali devono essere effettuate sul Terminale POS.

Il completamento IVR è una Transazione offline che segue un'autorizzazione IVR precedentemente approvata.

Eseguire le seguenti operazioni sul Terminale POS:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Choose **F1> Completamento IVR**.
3. **Digitare il quantitativo totale** della Transazione.
4. Scegliere il pulsante/segno **Verde**
5. Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire, strisciare o toccare (in caso di Carta contactless) il Terminale con la Carta. Controllare le funzionalità di sicurezza della Carta.
Se la Carta non è più presente, premere un tasto qualsiasi per accedere alla schermata in cui è possibile inserire manualmente il numero della Carta.
 - a, Inserisci il **numero della Carta**
 - b, Inserisci la **data di scadenza**
 - c, Scegliere il pulsante **Verde** per confermare l'importo della Transazione.
6. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: "**APPROVATO**".
7. Transazione eseguita.



Figura 7. - Scontrino di completamento IVR

3.5.3 Completamento IVR - DFS Venice

Preparativi

Eseguire le seguenti operazioni sul Terminale POS:

1. Mettere il Terminale in modalità offline:
 - a, Effettuare il login con l'utente 0000 per abilitare la modifica delle impostazioni dei parametri.
 - b, Premere qualsiasi pulsante per accedere alla schermata principale.
 - c, Selezionare **F3>4 Stato offline**
 - d, Inserire la password (il Terminale passa nel modalità offline)

2. Effettuare il login con l'utente 1111.
3. Seguire i passaggi per l'autorizzazione IVR come descritto nella [sezione 3.5.2](#)

3.6 Transazioni MO/TO/CNP (senza presenza di Carta)

3.6.1 Definizione AVS Definition e Risposte ai Codici (All'Unito Regno)

AVS – Servizio verifica indirizzo - è uno strumento disponibile nel Regno Unito che consente la verifica dell'indirizzo utilizzando il numero civico e i numeri di codice postale per verificare il Cliente e ridurre/ eliminare i rischi di chargeback normalmente associati alle Transazioni MOTO.

RC	Caso d'uso	Display Terminale	Stampato sulla striscia di Carta	Cosa fare
A	Indirizzo corrisponde, codice postale no. Diritti dell'acquirente non impliciti	PARZIALE CORRISPONDENZA AVS Indirizzo corrisponde, codice postale no. Procedete a vostro rischio?	A: PARZIALE CORRISPONDENZA AVS	Riprova o procedi a tuo rischio
B	Gli indirizzi stradali corrispondono. Codice postale non verificato a causa di formati incompatibili.	PARZIALE CORRISPONDENZA AVS Indirizzo corrisponde, codice postale no. Procedete a vostro rischio?	B: PARZIALE CORRISPONDENZA AVS	Riprova o procedi a tuo rischio
C	Gli indirizzi stradali corrispondono. Codice postale non verificato a causa di formati incompatibili.	Impossibile verificare a causa di un formato incompatibile. Procedete a vostro rischio?	C: AVS NON VERIFICATO	Riprova o procedi a tuo rischio
D	Gli indirizzi e i codici postali corrispondono.	AVS Corrispondenza OK	D: AVS Corrispondenza OK	La Transazione sarà approvata dal POS
F	Indirizzo e corrispondenza del codice postale. Si applica alle Carte emesse nel Regno Unito.	AVS Corrispondenza OK	F: AVS Corrispondenza OK	La Transazione sarà approvata dal POS
G	Informazioni sull'indirizzo non verificate per la Transazione internazionale. L'emittente non è un partecipante AVS o i dati AVS erano presenti nella richiesta ma l'emittente non ha restituito un risultato AVS o Visa esegue AVS per conto dell'emittente e non è stato registrato alcun record di indirizzo per questo account.	L'emittente della Carta non è un partecipante AVS o l'emittente non ha restituito un risultato AVS. Procedete a vostro rischio?	G: AVS NON VERIFICATA	La Transazione sarà rifiutata, si prega di riprovare o procedere a proprio rischio
I	Informazioni sull'indirizzo non verificate. (Solo internazionale)	AVS NON VERIFICATO Procedere a proprio rischio?	I: AVS NON VERIFICATO	Riprova o procedi a tuo rischio
M	Indirizzo e corrispondenza del codice postale.	AVS Corrispondenza OK	M: AVS Corrispondenza OK	La Transazione sarà approvata dal POS
N	Nessuna corrispondenza. L'acquirente ha inviato solo il codice postale / CAP o solo	AVS NON ABBINATO Procedere a proprio	N: AVS NON VERIFICATA	La Transazione sarà rifiutata, si prega di

RC	Caso d'uso	Display Terminale	Stampato sulla striscia di Carta	Cosa fare
	I'indirizzo o il codice postale e l'indirizzo.	rischio?		riprovare
P	Corrispondenza del codice postale. L'acquirente ha inviato il codice postale e l'indirizzo, ma l'indirizzo non è stato verificato a causa di formati incompatibili.	Il codice postale corrisponde, l'indirizzo no. Procedete a vostro rischio?	P: CORRISPONDENZA AVS PARZIALE	Riprova o procedi a tuo rischio
T	Sostituito con U (per Carte domestiche) o G (per quelle internazionali) da V.I.P. disponibile solo per i clienti statunitensi.			
U	Indirizzo non verificato per le Transazioni domestiche. La banca emittente non è un partecipante AVS o i dati AVS erano presenti nella richiesta ma l'emittente non ha restituito un risultato AVS oppure Visa esegue AVs per conto della banca emittente ma non è stato registrato alcun indirizzo per questo account	AVS non verificato, procedure a proprio rischio?	U: AVS non verificato	La Transazione sarà rifiutata, riprovare.
W	No applicabile . Se presente, sostituire con Z fornito da V.I.P. Disponibile solo per le banche emittenti degli Stati Uniti	Il codice postale corrisponde, l'indirizzo no . Procedere a proprio rischio?	W: Solo una parte dell'AVS corrisponde	La Transazione sarà rifiutata, riprovare
X	Non applicabile. Se presente , sostituire con fornito da V.I.P. disponibile solo per le banche emittenti degli stati Uniti. oppure, codice postale e indirizzo corrisponde (Mastercard)	AVS CORRISPONDE OK	X: AVS CORRISPONDE OK	La Transazione sarà approvata dal Pos
Y	Indirizzo e codice postale corrispondono	AVS CORRISPONDE OK	Y: AVS corrisponde ok	La Transazione sarà approvata dal Pos.
Z	Codice postale/ZIP corrispondono; l'indirizzo non corrisponde oppure non è incluso nella richiesta	Codice postale corrisponde ma l'indirizzo no. Procedere a proprio rischio?	Z: Solo una parte dell'AVS corrisponde	La Transazione sarà rifiutata, riprovare

3.6.2 Transazioni MO/TO

Transazioni MO/TO , opzione disponibile solo con il profilo manager (see section 4.3.2).

MOTO – Ordine postale ,Ordine telefonico, Un modulo di CNP - Le Transazioni con Carta non presente supportano gli Esercenti degli hotel e al dettaglio nell'elaborazione delle Transazioni per i loro Clienti che non sono presenti al momento della Transazione, per effettuare un acquisto. Questi Clienti normalmente effettuano un ordine tramite telefono, posta / e-mail, ordine via Internet o un'agenzia di viaggi.

Tipi di Transazioni MO/TO:

- Ordine postale:** viene utilizzato quando il Cliente non è presente al punto vendita per effettuare un acquisto e l'ordine è stato ricevuto per posta / e-mail.
- Ordine telefonico:** Questa Transazione è utilizzata quando il Cliente non è presente ma effettua un ordine al telefono. L'opzione DCC è offerta esclusivamente in caso di Ordine telefonico.
- Altri CNP:** E' utilizzato quando l'ordine non è effettuato né via email né al telefono. E' anche utilizzato per addebiti in caso di no show.

3.6.3 Ulteriori utilizzi per Transazioni MO/TO:

- a, **Danno incidentale:** nel caso in cui l'Esercente abbia un documento, firmato dall'Ospite, che descrive la responsabilità accettata per eventuali danni, dovrebbe essere avviata una Transazione MO / TO.
- b, **Spese extra senza notificate al momento del pagamento:** nel caso in cui l'Ospite abbia utilizzato servizi extra e non abbia notificato alla reception , è necessario avviare una Transazione MO/TO.
- c, **Spese extra senza espressamente notificate al checkout :** la Transazione di completamento non deve essere eseguita fino a quando le pulizie non hanno verificato se sono stati utilizzati servizi extra senza preavviso. Quindi il completamento può essere fatto con i costi addizionali.
- d, **Addebiti per mancata presentazione:** se al momento del check-in è stata effettuata una preautorizzazione, in caso di mancata presentazione è possibile effettuare un completamento. In caso contrario, dovrebbe essere avviata una Transazione MO / TO

Eseguire le seguenti operazioni sul Terminale POS:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale
2. Scegliere **F1> MOTO/CNP.**
3. Inserire l'**importo**.
4. Scegli quale tipo di Transazione MOTO necessiti di effettuare
 - a, CNP
 - b, Ordine postale
 - c, Ordine telefonico (DCC offerta solo in questo caso)
5. Digitare il **numero della Carta**.
6. Digitare la **data di scadenza**.
7. Digitare il codice **CVV (opzionale)**. vedere anche 11

Se AVS è supportato (solo in Gran Bretagna):

8. Inserisci **Il numero dell'abitazione**.
9. Inserisci **il Codice postale**.
10. a, Se l'autorizzazione ha esito positivo, il POS visualizza, il codice di risposta AVS e chiede di confermare il pagamento. Se si sceglie Sì con il tasto **Verde**- il Terminale processa la Transazione e il messaggio **"APPROVATO"** comparirà.
- b, Se l'autorizzazione ha solo parzialmente esito positivo so (AVS fallito o parzialmente fallito), "Procedere a proprio rischio?" la domanda appare sullo schermo. Se accetti la Transazione a tuo rischio, scegli il pulsante **Verde** il Terminale elabora la Transazione. Apparirà il messaggio **"APPROVATA"**. Se non si accetta la Transazione selezionare il pulsante **Rosso** e il Terminale annullerà la Transazione. Apparirà il messaggio **"DECLINATO"**.

Se AVS non è supportato:



Figura 8. - Scontrino MOTO/CNP

11. La Transazione procede con l'autorizzazione e il messaggio **“AUTORIZZATO”** apparirà. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: **“AUTORIZZATO”**.

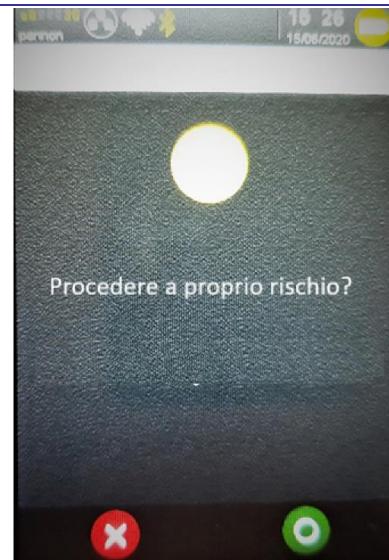


Figura 9. - Procedere a proprio rischio?

DI PROPRIETÀ DI EURONET WORLDWIDE

Il presente documento contiene informazioni altamente sensibili, riservate e relative a segreti industriali, non possono essere rivelate a terze parti in assenza del previo consenso scritto di Euronet Worldwide.

3.7 Stampare tassi cambio (l'elenco FX) Print FX Rate

Il Report Tassi di Cambio può essere stampato sul Terminale quindi i Clienti possono visualizzare i tassi di cambio per le loro Transazioni DCC in tempo reale.

Il Report Tassi di Cambio (l'elenco FX) contiene le prime 30 valute relative alla valuta del commerciante (la valuta di base è sempre la valuta del paese del commerciante).

Eseguire le seguenti operazioni sul Terminale POS:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Selezionare **F1> Report tassi cambio.**
Il seguente testo apparirà sullo schermo: **"Comunicazione".**
3. Il report tassi di cambio delle prime 30 valute sarà stampato.

REPORT TASSI DI CAMBIO	
08.11.2016	16:32
Nome dell'esercente	
Indirizzo1	
Indirizzo 2	
MERCHANT (MID):	0000000001451
POS ID.(TID):	2222222
TASSO PREFERENZIALE PER CARTE TARFFE DI SCAMBIO NON IN CONTANTI	
MONETA BASE :	EUR
ULTIMO AGGIORNAMENTO:	03/13/2018
AUSTRALIAN \$	1,6636
BAHRAINI DINAR	0,4840
CANADIAN \$	1,1744
DANISH CRONE	8,6446
HONG KONG \$	9,9540
INDIAN RUPEE	85,1830
SWISS FRANC	1,2518
GBP	1,1617
TASSO PREFERENZIALE PER CARTE TARFFE DI SCAMBIO NON IN CONTANTI	
I TASSI DI CAMBIO SOPRA INDICATI SONO FORNITI SOLO PER SCOPI ILLUSTRATIVI. GLI STESSI SONO SOGGETTI A VARIAZIONI DOVUTE A DIVERSI MOTIVI E POSSONO VARIARE NEL MOMENTO IN CUI LA TRANSAZIONE VIENE EFFETTUATA	

Figura 10. - Scontrino il report tassi di cambio

3.8 Chiusura giornata

I commercianti devono eseguire una Transazione “**Chiusura giornata**” (**Dayclose**) per poter disporre dei fondi dalle loro Transazioni POS depositate nei loro account commerciali. Il pagamento viene ricevuto dall’ Esercente con la frequenza indicata nel contratto.

Per effettuare una chiusura giornaliera, attenersi ai seguenti passaggi:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F1> Chiusura giornata**.
3. Sullo schermo viene visualizzato il seguente testo: **“Chiusura giornata”**.
4. Verrà stampato il riepilogo della Transazione.

Il riepilogo della Transazione mostra il numero di Transazioni suddiviso in base a:

- ICO (ad es. MC, VISA, AMEX, CUP)
- Tipo di Transazione
- Tipo di Carta (credito/debito)

CHIUSURA GIORNATA	
Euronet Budapest Alkotas utca 50	
TID:11000020	2018.02.13. 17:55
MID/OPID:	00000000001789/0000
BATCH ID:	54
CUP	EUR
DEBIT 2	2.01
CREDIT 0	0.00
DB RV 0	0.00
CR RV 0	0.00
DB TIP 0	0.00
DCC 0	0.00
CASHBAC 0	0.00
MASTERCARD	EUR
DEBIT 2	2.00
CREDIT 0	0.00
DB RV 0	0.00
CR RV 0	0.00
DB TIP 0	0.00
DCC 0	0.00
CASHBAC 0	0.00
VISA	EUR
DEBIT 2	2.00
CREDIT 0	0.00
DB RV 0	0.00
CR RV 0	2.00
DB TIP 0	0.00
DCC 0	0.00
CASHBAC 0	0.00
<hr/>	
NET	4,01 EUR
TIP	0,00 EUR
DCC	0,00 EUR
CASHBACK	0,00 EUR
xxxxxx	
CHIUSURA ESEGUITA	
xxxxxx	

Figura 11. - Scontrino chiusura giornata

3.9 Reports

3.9.1 Lista Transazioni

- Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale
- Scegliere l'opzione **F1> Lista Transazioni**.
- Verrà stampato l'elenco Transazioni del batch attuale.

Lista Transazioni include le Transazioni riportate una ad una, mostrando i seguenti valori:

- ICO
- Valuta Transazione
- Transazione/ID traccia
- Data
- Tipo di Transazione
- ID autorizzazione
- Parametri di comunicazione
- Importo della Transazione.

Lista delle Transazioni disponibile dopo la chiusura batch (sezione 3.10): una corretta chiusura batch eliminerà tutti i trx dalla memoria del dispositivo.

LISTA TRANSAZIONI		
Euronet Budapest Alkotas		
TID:11000020	2017.12.13.17:55	
MID/OPID:	00000000001789/0000	
BATCH ID:		5
MASTERCARD	EUR	
#104	2015.12.11.16:26	
MASTERCARD	***6634	
ACQUISTO	855433 C10	
	1,00	
#106	2015.12.11.16:27	
MASTERCARD	***6634	
ACQUISTO	855440 C10	
	1,00	
VISA	EUR	
#108	2015.12.11.16:28	
VISA	***6481	
ACQUISTO	151994 C10	
	2,00	
MASTERCARD	EUR	
DEBIT 2	2,00	
CREDIT 0	0,00	
DB RV 0	0,00	
CR RV 0	0,00	
DB TIP 0	0,00	
DCC 0	0,00	
CASHBAC 0	0,00	
VISA	EUR	
DEBIT 1	1,00	
CREDIT 0	0,00	
DB RV 0	0,00	
CR RV 0	0,00	
DB TIP 0	0,00	
DCC 0	0,00	
CASHBAC 0	0,00	
NET	3,00 EUR	
TIP	0,00 EUR	
DCC	0,00 EUR	
CASHBACK	0,00 EUR	

Figura 12. - Lista Transazioni

3.9.2 Report X

Il report X visualizza i totali per uno specifico ID utente, incluso nel batch nel momento in cui il Report X viene generato e stampato.

Selezionando l'opzione Report X sul Terminale POS, il POS chiederà di selezionare l'ID utente per il quale i totali delle Transazioni devono essere stampati. Nel momento in cui l'ID utente è stato selezionato, il Terminale POS raccoglie tutte le Transazioni eseguite da un-ID utente specifico e quindi stampa il report X.

Eseguire le seguenti operazioni sul Terminale POS:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Seleziona **F1> Rapporti>Rapporto X**
3. Seleziona **ID Utente**
4. Verrà stampato l'elenco Transazioni del turno di Utente selezionato.

I totali per Carta e i totali generali da tutte le Carte verranno stampati come segue:

- Numero e importo delle Transazioni DEBIT (incl. DCC)
- Numero e importo delle Transazioni CREDIT (incl. DCC)
- Numero e importo delle Transazioni di storno acquiste con Carte di debito (Debit Reversal incl. DCC)
- Numero e importo delle Transazioni di storno acquiste con Carte di credito (Credit Reversal incl. DCC)
- Numero e importo delle Transazioni Mancia (incl. DCC)
- Numero e importo totale delle Transazioni DCC nella valuta locale dell'Esercente.
- Numero e importo delle Transazioni CASHBACK

X REPORT		
EURONET 360F		
Budapest		
Alkotas uca 50		
TID:11000020	2019.02.13. 17:55	
MID: 1222		SHIFT 1234
MASTERCARD		GBP
DEBIT 2	2.00	
CREDIT 0	0.00	
DB RV 0	0.00	
CR RV 0	0.00	
DB TIP 0	0.00	
DCC 0	0.00	
CASHBAC 0	0.00	
VISA		GBP
DEBIT 1	1.00	
CREDIT 0	0.00	
DB RV 0	0.00	
CR RV 0	0.00	
DB TIP 0	0.00	
DCC 0	0.00	
CASHBAC 0	0.00	
GRAND TOTALS		
DEBIT 3	3.00	
CREDIT 0	0.00	
DB RV 0	0.00	
CR RV 0	0.00	
DB TIP 0	0.00	
DCC 0	0.00	
CASHBAC 0	0.00	

Note Tutti gli utenti devono avere un ID utente univoco.

Figura 13. - X Report

3.9.3 Report Z

Il Report Z include i totali di tutti gli Utenti (incluso il Manager Cassiere) disponibili nel batch aperto al momento della richiesta del Report.

Il Report Z fornirà le stesse informazioni del report X (descritto sopra) per ogni ID utente.

Eseguire le seguenti operazioni sul Terminale POS:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale
2. Seleziona **F1> Rapporti>Rapporto Z**
3. Verrà stampato l'elenco Transazioni del turno di Utenti.

Il Terminale stamperà l'elenco delle Transazioni per ogni turno richiesto e per ogni ID Utente:

- Numero e importo delle Transazioni DEBIT (incl. DCC)
- Numero e importo delle Transazioni CREDIT (incl. DCC)
- Numero e importo delle Transazioni di storno acquiste con Carte di debito (Debit Reversal incl. DCC)
- Numero e importo delle Transazioni di storno acquiste con Carte di credito (Credit Reversal incl. DCC)
- Numero e importo delle Transazioni Mancia (incl. DCC)
- Numero e importo totale delle Transazioni DCC nella valuta locale dell'Esercente.
- Numero e importo delle Transazioni CASHBACK.

Nota

Z Report è disponibile solo quando tutti gli utenti hanno un-ID utente univoco e accedono ai propri userid nel momento in cui iniziano il proprio turno.

Z REPORT		
EURONET 360F		
Budapest		Alkotas uca 50
TID:11000020		2019.02.13. 17:55
MID: 1222		
SHIFT 1111		
MASTERCARD	GBP	
#104	2019.02.13. 16:20	
MASTERCARD	****6634	
PURCHASE	855433 C10	
	1,00	
#106	2019.02.13. 16:22	
MASTERCARD	****6634	
PURCHASE	855440 C10	
	1,00	
MASTERCARD	GBP	
DEBIT 2	2.00	
CREDIT 0	0.00	
DB RV 0	0.00	
CR RV 0	0.00	
DB TIP 0	0.00	
DCC 0	0.00	
CASHBAC 0	0.00	
SHIFT 1234		
MASTERCARD	GBP	
#107	2019.02.13. 16:26	
MASTERCARD	****6634	
PURCHASE	855433 C10	
	2,00	
#108	2019.02.13. 16:27	
MASTERCARD	****6634	
PURCHASE	855440 C10	
	1,00	
MASTERCARD	GBP	
DEBIT 2	3.00	
CREDIT 0	0.00	
DB RV 0	0.00	
CR RV 0	0.00	
DB TIP 0	0.00	
DCC 0	0.00	
CASHBAC 0	0.00	
GRAND TOTALS		
DEBIT 4	5.00	
CREDIT 0	0.00	
DB RV 0	0.00	
CR RV 0	0.00	
DB TIP 0	0.00	
DCC 0	0.00	
CASHBAC 0	0.00	

Figura 14. - Z Report

3.10 ALIPAY

Alipay fornisce la soluzione di pagamento in-store in tempo reale ed è rivolta principalmente agli acquirenti cinesi che possono effettuare acquisti faccia a faccia nei negozi del commerciante utilizzando l'applicazione Alipay sui loro telefoni cellulari. Alipay scarica l'importo del pagamento dal conto Alipay dell'acquirente in tempo reale in CNY e liquida il pagamento all'Acquirente (transact Elektronische Zahlungssysteme GmbH) in valuta estera.

3.10.1 QR Pagamento

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale
2. Scegliere **F1> Alipay> QR Pagamento**
3. Digitare il **quantitativo totale** della Transazione.
4. Scegliere il pulsante/segno **Verde**
5. Il **Codice QR** della Transazione venga stampato dal Terminale.
6. Il Cliente esegue la **scansione del Codice QR** con il suo cellulare (via l'applicazione Alipay).
7. Il Terminale attenderà la confirmation del pagamento QR.
8. L'Esercente deve verificare sul cellulare del Cliente se il codice QR è stato scansionato correttamente e il pagamento è stato approvato da Alipay. (vedere la figura 16)
9. Se la Transazione è approvata da Alipay, premere il pulsante **Verde**
10. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: **“APPROVATO”** e il POS Terminale stamperà lo scontrino Alipay QR Pagamento.

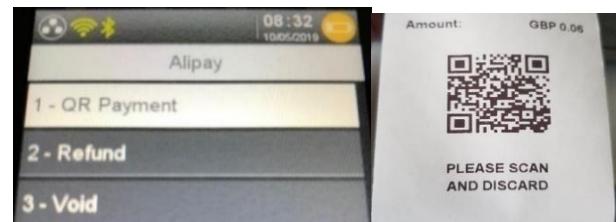


Figura 15. - QR Pagamento e codice QR

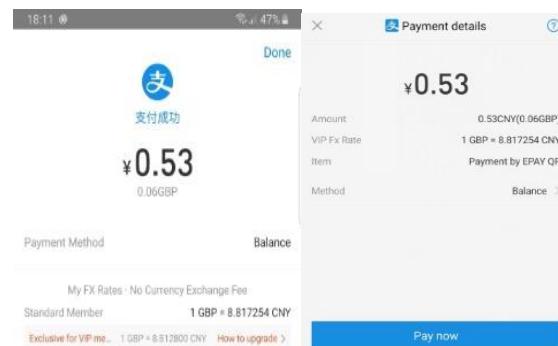


Figura 16. - Schermata dell' Alipay applicazione

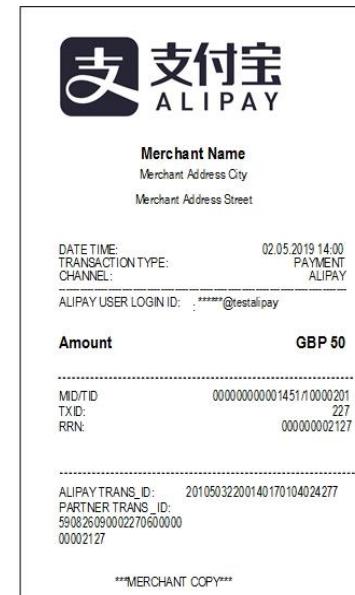


Figura 17. - Lo scontrino Alipay

3.10.2 Alipay Rimborso

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale
2. Scegliere **F1> Alipay> Rimborso**
3. Digitare il **quantitativo totale** della Transazione.
4. Scegliere il **pulsante/segno Verde**
5. Inserire **RRN** il numero di riferimento della Transazione originale
6. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: **“APPROVATO”** e il POS Terminale stamperà lo scontrino Alipay Rimborso.



Figura 18. - Scontrino Alipay Rimborso

3.10.3 Alipay Void

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F1> Alipay> Void**
3. Inserire **TXID** il numero della Transazione originale.
4. Scegliere il **pulsante/segno Verde**
5. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: **“APPROVATO”** e il POS Terminale stamperà lo scontrino Alipay Void.



Figura 19. - Scontrino Alipay Void

4 Menu servizio

Alcuni degli elementi del **Menu Servizio (Service Menu)** potranno essere eseguiti dagli utenti con diritti manageriali. Per accedere a questo menu, scegliere qualsiasi pulsante e quindi premere **F3**.

Elemento menu assistenza	Cassiere (1111)	Responsabile (0000)
• Comunicazione	x	x
• Download param.	x	x
• Impostazione param.	-	x
○ Timeouts	-	x
○ Diritti manager	-	x
○ Copia Esercente	-	x
○ Copia del Cliente	-	x
○ Stampa la lista	-	x
○ Tempo di chiusura	-	x
○ Com Priority- Canale di Priorità	-	x
• GPRS signal check		

Tabella 7 - Menu Servizio

4.1 Comunicazione

L'opzione Communication controlla la comunicazione tra l'host e il Terminale. Per eseguire un controllo della comunicazione, procedere come segue:

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F3>Comunicazione**. Si riceverà un messaggio con il test di comunicazione: **“Comunicazione riuscita/fallita.”**
3. Scegliere il pulsante/segno **Verde** per uscire dal menu di comunicazione.

Nota	Qualora la comunicazione non riesca, controllare la configurazione di comunicazione di base e verificare il Terminale e la connessione internet esterna (stato della rete locale, impostazioni firewall della rete locale, stato del socket LAN, stato del cavo LAN). Se l'errore di comunicazione non viene corretto da nessuna delle operazioni di cui sopra, contattare il numero HOTLINE elencato sul dispositivo.
-------------	--

4.2 Download dei parametri

Il download dei parametri è necessario per sincronizzare la configurazione dei parametri a livello centrale da parte dell'acquirente. Per eseguire il download dei parametri, procedere come segue.

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F3> Download parametri**. Il Terminale inizierà il download dei parametri e una barra di stato indicherà l'avanzamento.
3. Scegliere il pulsante/segno **Verde** per uscire dal menu di download dei parametri.

Nota

Qualora il download dei parametri dovesse fallire, controllare lo stato di comunicazione del dispositivo (sezione 4.1). Se la comunicazione fallisce, eseguire la risoluzione dei problemi come citato. Se la comunicazione riesce ma il download dei parametri comunque fallisce, comunicare il problema contattando il numero della HOTLINE elencato sul dispositivo.

4.3 Impostazione parametri

4.3.1 Copia Esercente

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F3> Impostaz. param. > Copia Esercente**
3. Immettere il numero richiesto di copie scontrino per il Esercente.
4. Scegliere il pulsante/segno **Verde** per confermare il nuovo numero di copie dell' Esercente.

4.3.2 Copia del Cliente

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F3> Impostaz. param. > Copia del Cliente**
3. Immettere il numero richiesto di copie scontrino per il Cliente.
4. Scegliere il pulsante/segno **Verde** per confermare il nuovo numero di copie per il Cliente.

4.4 Stampa config

1. Premere un pulsante a caso per accedere alla schermata principale.
2. Scegliere **F3> Stampa config**
3. Verranno stampati i dettagli di configurazione del Terminale.

5 Menu del Cliente

5.1 Copia del slip

1. Scegliere il pulsante/segno **Verde**.
2. Scegliere **Copia del slip** per stampare un altro scontrino della Transazione.
Il POS chiederà al Titolare della Carta di inserire, strisciare o toccare (in caso di Carta contactless) il Terminale con la Carta.
3. Scegliere la Transazione richiesta sulla schermata.
4. Verrà stampata una copia dello scontrino della Transazione richiesta. Vedere anche gli scontrini alla voce 3 Menu Transazionale.

5.2 Ultimo scontrino

L'Esercente stamperà una copia di ricevuta supplementare dell'ultima Transazione eseguita sul Terminale.

Per stampare una copia dell'ultimo scontrino, procedere come segue:

1. Scegliere il pulsante/segno **Verde**.
2. Scegliere **Ultimo Scontrino** per stampare l'ultimo scontrino della Transazione.
3. Verrà stampato lo scontrino dell'ultima Transazione.

6 Sicurezza

Il Terminale MOVE/5000 è un Terminale di pagamento sicuro certificato PCI. Può essere operato solo da personale addestrato secondo questo manuale e non può mai essere rimosso/riparato/configurato/alterato da nessuno tranne che da partner designati da transact Elektronische Zahlungssysteme GmbH.

Si prega di far riferimento anche al [MOVE/5000 PCI PTS Security Policy](#)

6.1 Requisiti per la comunicazione sul wifi

Importante	Per il funzionamento del Terminale di pagamento tramite WIFI devono essere soddisfatti tutti i seguenti requisiti.
-------------------	--

- Per la comunicazione è necessario utilizzare un router WLAN 802.11 dedicato e abilitato al firewall. Nessun altro dispositivo può essere collegato al router ad eccezione dei Terminali di pagamento di transact Elektronische Zahlungssysteme GmbH.
- Il router deve essere posizionato in un luogo sicuro non accessibile al pubblico. Ad esempio, montare il router su soffitti, utilizzare router con chassis o opzioni di montaggio che impediscono l'accesso fisico alle porte e pulsanti di ripristino.
- Gli account e le password dell'amministratore del router devono essere modificati rispetto all'impostazione predefinita e devono essere conosciuti solo dalla persona responsabile.
- L'accesso come ospite del router deve essere disabilitato / bloccato.
- Solo le porte necessarie per POS (9514; 8504) devono essere accessibili verso Internet o il firewall interno.
- Il SSID predefinito (Service Set Identifier) deve essere cambiato in un nome univoco, non mostrando l'utilizzo della WLAN. Le parole 'POS', 'Terminale', 'Pagamento' e 'Transazione' ecc. non devono apparire nel nome.
- Il SSID deve essere nascosto ovvero invisibile per la ricerca pubblica.
- È necessario di utilizzare la modalità personale WPA2 e la crittografia AES: deve essere una passphrase di almeno 13 caratteri, contenente maiuscole, numeri e caratteri speciali (ad esempio: P@33Phr@se).