

NAVODILA ZA UPORABO

hobex
PAYMENT SYSTEMS



TELIUM IWL & ICT

1.	Splošno		
1.1.	Terminal.....	3	
1.2.	Menjava papirnega koluta.....	4	
2.	Administrativne funkcije		
2.1.	Preizkus povezave.....	5	[F4] + 20
2.2.	Dnevni zaključni obračun.....	6	[F4] + 22
2.3.	Vmesno poročilo.....	8	[F4] + 21
2.4.	Kopija izpiska.....	9	[F4] + 0
3.	Transakcije		
3.1.	Bančne kartice z elektronsko neposredno bremenitvijo (ELV).....	10	
3.2.	Bančne in kreditne kartice (EMV).....	11	
3.3.	Brezkontaktno plačevanje (NFC - opcijsko).....	12	
3.4.	Poštna naročila / telefonska naročila MO/TO (opcijsko).....	13	[F1]
3.5.	Dobropis kreditne kartice.....	14	[F4] + 12
3.6.	Rezervacija zneska na kreditni kartici (predavtorizacija - opcijsko).....	15	[F4] + 40
3.7.	Dokončanje avtorizacije.....	16	[F4] + 41
3.8.	Storno avtorizacije.....	17	[F4] + 42
3.9.	Knjiženje z avtorizacijsko kodo.....	18	
3.10.	Storno zadnje transakcije.....	19	[F4] + 11
3.11.	Transakcija kreditne kartice/bančne kartice z TIP (opcijsko).....	20	[F4] + 13
3.12.	TIP kasnejše knjiženje (opcijsko).....	21	[F4] + 14
3.13.	DCC (Dynamic Currency Conversion - opcijsko).....	22	
4.	Drugo		
4.1.	Pogosta vprašanja.....	23	
4.2.	Varnostne lastnosti kreditnih in debetnih kartic.....	24	
4.3.	PartnerNet.....	26	
4.4.	Prenosi.....	27	
4.5.	Seznam odzivnih kod (RC).....	28	




Hitro izbiranje

Različica 4.1, G.Engetsberger, stanje november 2015 (V_02.39)

1.1. TERMINAL



Terminal:

- (1) Predalček za papir
- (2) Čitalnik magnetnega traku
- (3) Tipkovnica
- (4) Tipka  (OK)
- (5) Tipka  (popravek)
- (6) Čitalnik čipa
- (7) Tipka  (STOP)
- (8) Tipka [F]
- (9) Kontrolne tipke *
- (10) Zaslón

*Funkcije kontrolnih tipk se pri modelih IWL in ICT razlikujejo, zato so obravnavane ločeno.

Kontrolne tipke pri IWL:



[F1] Nakup / MO/TO [F2] Tipka ▼

Kontrolne tipke pri ICT:



[F3] Tipka ▲

[F4] Meni

1.2. MENJAVA PAPIRNEGA KOLUTA

Terminal je opremljen s termičnim tiskalnikom, ki je zelo enostaven za uporabo. Pri menjavi papirnega zvitka bodite pozorni na to, da gre za termični papir. Če uporabljate storitev elektronske neposredne obremenitve **hobex** morate iz pravnih razlogov uporabljati papirne kolute **hobex**, ki so na zadnji strani opremljeni z ustreznim besedilom o bremenitvi.



1. Ohišje odprete tako, da privzdignete ročico (označeno z rdečo) in odmaknete pokrov nazaj.



2. Odstranite papirni kolot in ga zavržite.



3. Vstavite nov kolot, kot je prikazano na sliki.



4. S koluta odvijte en do dva centimetra papirja in ohišje z rahlim pritiskom pokrova ponovno zaprite.

Nasvet: papirne kolute **hobex** lahko neposredno naročite prek telefona ali na spletnem mestu **hobex-PartnerNet**; zajamčeno ne vsebujejo bisfenola A.

Ob pravilnem skladiščenju termičnega papirja, torej pri sobni temperaturi med 18 °C in 25 °C, pri relativni zračni vlažnosti največ 40 do 60 % in ob popolni odsotnosti svetlobe, bo berljivost tiska zagotovljena najmanj 7 let.

Na življenjsko dobo termičnega papirja med drugim vplivajo naslednji dejavniki:

- daljša izpostavljenost temperaturam nad 40 °C ali neposredni sončni svetlobi,
- dolgotrajno hranjenje v vlažnem ali mokrem okolju,
- stik z mehčalci (vsebujejo jih PVC folije, plastične mape itd.)
- stik z olji, maščobami, alkoholom ali agresivnimi kemikalijami.

ADMINISTRATIVNE FUNKCIJE

2.1. PREIZKUS POVEZAVE

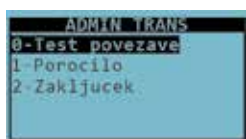
S preizkusom povezave se prepričate o možnosti vzpostavitve povezave med terminalom in podatkovnim centrom.



1. Pritisnite meni **[F4]**



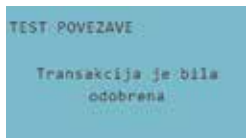
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Admin Trans« (ali pritisnite tipko **[2]**)
■ pritisnite



3. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Test povezave« (ali pritisnite tipko **[0]**)
■ pritisnite



4. Terminal nato izvede preizkus povezave



5. Naprava natisne izpisek. Če se pri tem izpiše „**Resp: 007 Admin dovoljen**“, je bila vzpostavitev povezave uspešna.

2.2. DNEVNI ZAKLJUČNI OBRAČUN

Funkcija dnevnega zaključnega obračuna izpiše seznam vseh transakcij, ki so bile izvedene od zadnjega zaključnega obračuna, in ponastavi številčenje transakcij na nič.

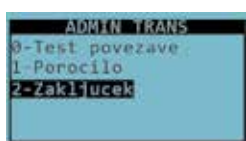
Če želite, se lahko izvajanje teh funkcij izvaja tudi samodejno. Za več informacij o možnostih samodejnega izvajanja zaključnega obračuna se obrnite na telefonsko tehnično pomoč **hobex**.



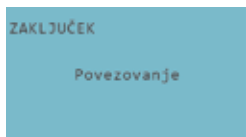
1. Pritisnite meni **[F4]**



2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Admin Trans« (ali pritisnite tipko **[2]**)
■ pritisnite



3. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Zaključek« (ali pritisnite tipko **[2]**)
■ pritisnite



4. Terminal pripravi dnevni zaključni obračun in pošlje neposlane vknjižbe za elektronsko direktno bremenitev.



5. Naprava natisne izpisek.

2.2. DNEVNI ZAKLJUČNI OBRAČUN

```

Hotel Novak
Janez Novak
Cesta v Kleče 42
SI-1000 Ljubljana
-----
21.12.2012      08:15:42
0000008      0015      000042
DOKAZILO ZA PROD. MESTO
-----
TID: AH000042
Št. dokazila:      H000021
ZAKLJUČEK
-----
MAESTRO
Število nakupov:      2
Znesek:      42.00
-----
VMNESE VSOTE
Število nakupov:      2
Znesek:      42.00
-----
VISA
Število nakupov:      20
Znesek:      150.00
Število dobropisov:      1
Znesek:      40.00
-----
MASTERCARD
Število nakupov:      20
Znesek:      385.00
-----
VMNESE VSOTE
Število nakupov:      40
Znesek:      535.00
Število dobropisov:      1
Znesek:      40.00
-----
TERMINAL
Število nakupov:      42
Znesek:      577.00
Število dobropisov:      1
Znesek:      40.00
-----
Admin dovoljen
ZNESKI SE UJEMAJO!
-----
Verzija: 02.11 DT:0/0
    
```

Na izpisku bodo podatki razvrščeni v naslednje skupine:

1. Število, posamezne vsote in vmesna vsota vseh opravljenih transakcij z debetnimi karticami (npr.: Maestro ali VPay) od zadnjega dnevnega zaključnega obračuna
 2. Število, posamezne vsote in vmesna vsota vseh opravljenih transakcij s kreditnimi karticami (npr.: Visa, Mastercard, JCB, Diners ali American Express) od zadnjega dnevnega zaključnega obračuna
 3. Skupno število in vsota vseh opravljenih transakcij od zadnjega dnevnega zaključnega obračuna
 4. Napis „**Zneski se ujemajo!**“ bo viden, če je bil dnevni zaključni obračun uspešno dokončan.
- POMEMBNO:**
Če dnevni zaključni obračun ni izveden pravilno, hobex ne more nadaljevati z obdelavo v obračun vključenih transakcij oziroma ne more opraviti prenosov. Brezhibna izvedba obračuna je zelo pomembna!

2.3. VMESNO POROČILO

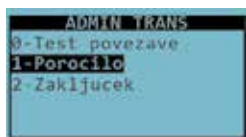
Funkcija vmesnega poročila natisne seznam vseh transakcij, ki so bile opravljene od zadnjega dnevnega zaključnega obračuna. Za razliko od dnevnega zaključnega obračuna, pa se pri tej funkciji številčenje transakcij ne ponastavi na nič. To pomeni, da bodo na naslednjem vmesnem poročilu vključene tudi transakcije, ki so že bile navedene v predhodnem vmesnem poročilu, ob pogoju, da v vmesnem času ni bil izveden dnevni zaključni obračun.



1. Pritisnite meni **[F4]**



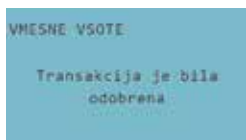
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Admin Trans« (ali pritisnite tipko **[2]**)
■ pritisnite



3. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Poročilo« (ali pritisnite tipko **[1]**)
■ pritisnite



4. Terminal pripravi vmesno poročilo



5. Naprava natisne izpisek.

POZOR:

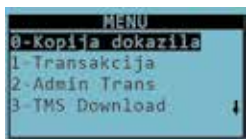
Predavtorizirani izpiski (med drugim knjiženja TIP s kasnejšim knjiženjem) ne bodo izkazani na vmesnem poročilu.

2.4. KOPIJA IZPISKA

Kopijo izpiska je mogoče pripraviti le za zadnji natisnjeni izpisek. To velja tudi za potrdila o stornih, dnevne zaključne obračune in preizkuse povezave.



1. Pritisnite meni **[F4]**



2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Kopija izpiska« (ali pritisnite tipko **[0]**)
■ pritisnite

3. Naprava natisne izpisek.

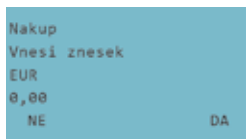
3.1. BANČNE KARTICE Z ELEKTRONSKO NEPOSREDNO BREMENITVIJO (ELV)

Ta funkcija je omogočena pri terminalih, katerih identifikacija številka se začne s črkami »AHE«.

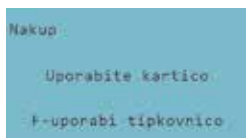
S to funkcijo se lahko obdelujejo **izključno transakcije z bančnimi karticami iz Avstrije in Nemčije**.



1. Začetek knjiženja z vnosom zneska



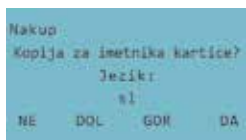
2. Znesek vpišite v evrskih stotinah (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100) pritisnite



3. Kartico potegnite skozi čitalnik magnetnega traku
Pri tem mora biti kartica obrnjena z magnetnim trakom proti terminalu

4. Terminal natisne izpisek
Stranka podpiše izpisek

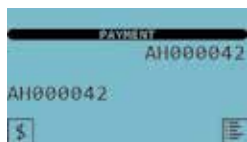
**Podpis stranke primerjajte s podpisom na zadnji strani kartice
Podpisa morata biti povsem enaka**



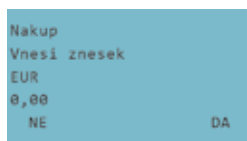
5. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški) pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

3.2. BANČNE IN KREDITNE KARTICE (EMV)

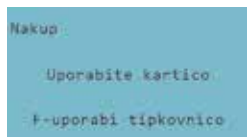
Pri transakcijah z bančnimi in s kreditnimi karticami nadaljujte po spodnjem postopku.



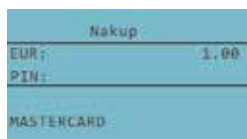
1. Začetek knjiženja z vnosom zneska



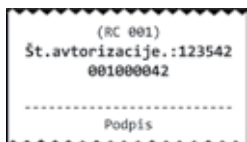
2. Znesek vpišite v evrskih stotinah (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100) pritisknite



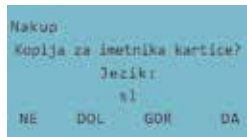
3. Kartico vstavite v čitalnik čipa
Pri tem mora biti čip kartice obrnjen naprej in navzgor



4. Imetnik kartice vpiše kodo PIN (če je potrebno - določi terminal) pritisknite



5. Za uspešno izvedbo transakcije brez kode PIN se mora stranka podpisati na podpisno vrstico na izpisku o opravljeni transakciji.
Podpis stranke primerjajte s podpisom na zadnji strani kartice
Podpisa morata biti enaka



6. S tipko **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški) pritisknite, če želite natisniti izpisek za stranko
 pritisknite, če ne želite natisniti izpiska za stranko



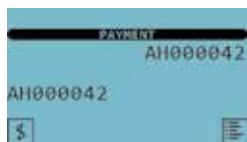
7. Kartico odstranite šele, ko terminal to zahteva od vas

3.3. BREZKONTAKTNO PLAČEVANJE (NFC – OPCIJSKO)

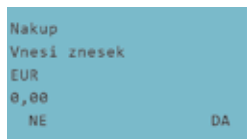
Kartice NFC (Near Field Communication) so opremljene s funkcijo brezkontaktnega plačevanja.

Brezkontaktna transakcija je mogoče izvajati le z ustrežno opremljenimi terminali.

Če terminal podpira brezkontaktna transakcija, jih lahko izvajate po naslednjem postopku.



1. Začni knjiženje z vnosom zneska

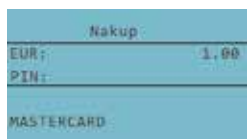


2. Znesek vpišite v evrskih stotinah (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100)

pritisnite

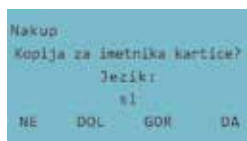


3. Kartico NFC pridržite obrnjeno proti znaku NFC na razdalji približno 1 do 2 cm in počakajte da posvetijo vse štiri diode LED in zaslišite zvočni signal.



4. Imetnik kartice vpiše kodo PIN (če je potrebno - določi terminal)

pritisnite



5. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)

pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko

pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

NASVET:

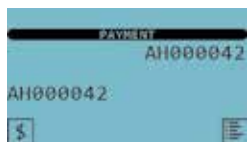
Pri večkratni uporabi kartice NFC lahko terminal zahteva vpis kode PIN.

Prosimo, upoštevajte navodila na zaslonu terminala.

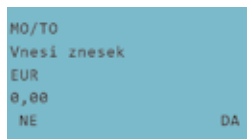
3.4. POŠTNA NAROČILA / TELEFONSKA NAROČILA MO/TO (OPCIJSKO)

Ta funkcija je samo odobrena, če se vaš ID terminala začne z „**AHM**“ ali „**AHEM**“ in izvesti jo je možno samo s kreditno kartico. Za to potrebujete: številko kreditne kartice, datum poteka veljavnosti kartice, po potrebi pa še kodo CVC2/CVV2 (to trimestno ali štirimestno številko najdete na zadnji strani kartice, zraven polja za podpis).

Prosimo, upoštevajte pravne pogoje v pogodbi za kreditne kartice pri plačilih na daljavo.



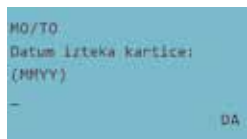
1. Pritisnite tipko za nakup **[F1]**



2. Znesek vpišite v evrskih stotinih (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100) pritisnite



3. Vpišite številko kartice pritisnite



4. Vpišite datum poteka veljavnosti kartice v zapisu MMLL pritisnite



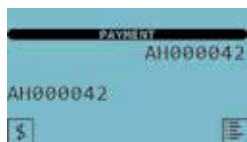
5. Vpišite kodo CVC2/CVV2 (to trimestno ali štirimestno številko najdete na zadnji strani kartice, pod poljem za podpis) pritisnite pritisnite da preskočite (**upoštevajte navodilo na zaslonu**)

NAPOTEK:

Knjiženja MO/TO bodo združena v ločenem nakazilu.

3.5. DOBROPIS KREDITNE KARTICE

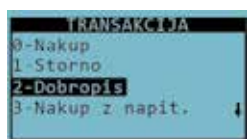
Dobropis na kreditni kartici se lahko izvrši le, če je bilo predhodno plačilo, za katero se izvrši dobropis, prav tako opravljeno preko te kreditne kartice.



1. Pritisnite meni **[F4]**



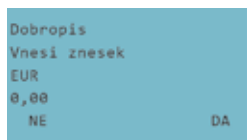
2. S tipko **▼ [F2]** izberite »Transakcija« (ali pritisnite tipko **[1]**)
■ pritisnite



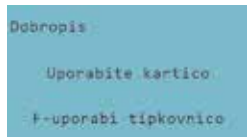
3. S tipko **▼ [F2]** izberite »Dobropis« (ali pritisnite tipko **[2]**)
■ pritisnite



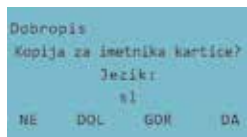
4. Vnesite varnostno kodo
Ta je bila sporočena pri usposabljanju
■ pritisnite



5. Znesek vpišite v evrskih stotinih
(za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100)
■ pritisnite



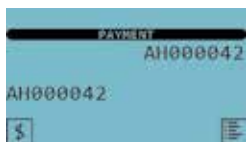
6. Vstavite kartico ali
[F] za ročni vnos številke kreditne kartice



7. S tipko **▼ [F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

3.6. REZERVACIJA ZNESKA NA KREDITNI KARTICI (PREDAVTORIZACIJA – OPCIJSKO)

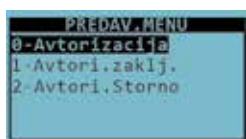
Pri predavtorizaciji bo pred dejansko izvedbo transakcije znesek »rezerviran«. Na ta način se zagotovi, da bo znesek ob končni izvedbi transakcije v vsakem primeru na voljo. Predavtorizacija ostane veljavna določeno časovno obdobje (najv. 30 dni), nato pa samodejno zapade. Transakcijo je mogoče dokončati kadar koli znotraj tega časovnega obdobja.



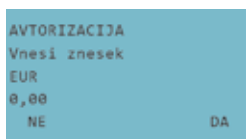
1. Pritisnite meni **[F4]**



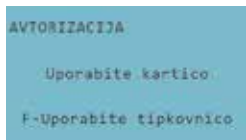
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Predav.meni« (ali pritisnite tipko **[4]**)
 pritisnite



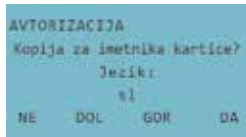
3. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Avtorizacija« (ali pritisnite tipko **[0]**)
 pritisnite



4. Znesek vpišite v evrskih stotinah (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100)
 pritisnite



5. Vstavite kartico ali **[F]** za ročni vnos številke kreditne kartice



6. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
 pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko
 pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

POMEMBNO:

Shranite potrdilo o predavtorizaciji. Na potrdilu navedena številka rezervacije je nujna tako za dokončanje avtorizacije kot tudi za storno predavtorizacije.

3.7. DOKONČANJE AVTORIZACIJE (OPCIJSKO)

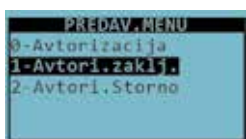
Ob dokončanju avtorizacije se transakcija, ki je bila predavtorizirana, dokončno knjiži. Višina transakcije lahko presega znesek predavtorizacije za največ 20 %.



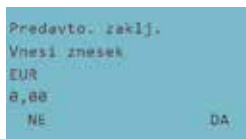
1. Pritisnite meni **[F4]**



2. S tipko **▼ [F2]** izberite »Predav.menu« (ali pritisnite tipko **[4]**)
■ pritisnite



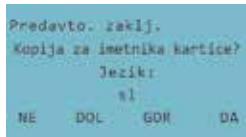
3. S tipko **▼ [F2]** izberite »Avtori.zaklj.« (ali pritisnite tipko **[1]**)
■ pritisnite



4. Znesek vpišite v evrskih stotinah
(za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100)
■ pritisnite



5. Vpišite številko rezervacije (glejte potrdilo o predavtorizaciji)
■ pritisnite



6. S tipko **▼ [F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

POMEMBNO:

Kartica bo bremenjena za ustrezen znesek šele po dokončanju avtorizacije.

3.8. STORNO AVTORIZACIJE (OPCIJSKO)

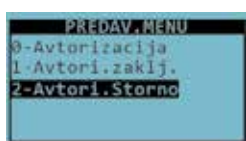
Funkcija storno avtorizacije omogoča storno predavtorizacije na terminalu.



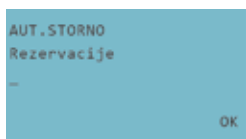
1. Pritisnite meni **[F4]**



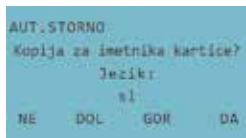
2. S tipko **▼ [F2]** izberite »Predav.menu« (ali pritisnite tipko **[4]**)
■ pritisnite



3. S tipko **▼ [F2]** izberite »Avtori.storno« (ali pritisnite tipko **[2]**)
■ pritisnite



4. Vpišite številko rezervacije (glejte potrdilo o predavtorizaciji)
■ pritisnite



5. S tipko **▼ [F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

3.9. KNJIŽENJE Z AVTORIZACIJSKO KODO

Včasih se zgodi, da transakcija s kreditno kartico ni takoj odobrena. Namesto tega banka, ki je izdala kartico, zahteva telefonsko avtorizacijo. Kadar je na izpisku sporočilo »Pokliči center za avtorizacijo« in »Neuspešna transakcija«, sledite spodnjemu postopku.

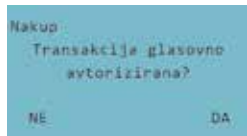


V tem primeru pokličite ustrezni klicni center za avtorizacijo (seznam najdete na zadnji strani teh navodil) in pridobite avtorizacijsko kodo za transakcijo.

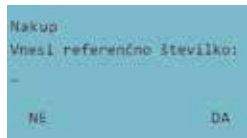
Ko dobite veljavno avtorizacijsko kodo, nadaljujte po spodnjem postopku:



1. Transakcijo začnite na novo



2. Po sporočilo potrdite s tipko



3. Vpišite avtorizacijsko kodo pritisnite



4. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)

pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko

pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

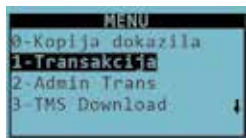
3.10. STORNO ZADNJE TRANSAKCIJE

Storno je mogoče le za zadnjo izvedeno transakcijo. Prejšnjih transakcij NI več mogoče stornirati.

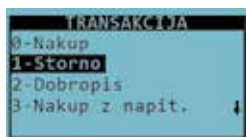
Po izvedbi dnevnega končnega obračuna prav tako ni mogoče stornirati prej nastalih transakcij.



1. Pritisnite meni **[F4]**



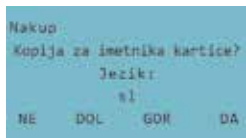
2. S tipko **▼ [F2]** izberite »Transakcija« (ali pritisnite tipko **[1]**) pritisnite



3. S tipko **▼ [F2]** izberite »Storno« (ali pritisnite tipko **[1]**) pritisnite



4. Primerjajte datum, uro in odobritveno številko dokumenta, ki ga želite stornirati za stornacijo pritisnite za prekinitvev postopka pritisnite

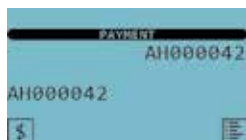


5. S tipko **▼ [F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški) pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

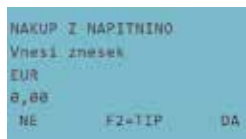
3.11. TRANSAKCIJA KREDITNE KARTICE/BANČNE KARTICE Z TIP (OPCIJSKO)

Napitnina se lahko

- **za transakcije s PIN** knjiži direktno samo v času transakcije.
- **za transakcije s podpisom** knjiži kasneje k zaključku dneva.

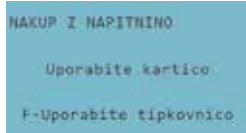


1. Začetek knjiženja z vnosom zneska

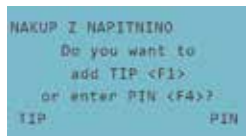


2. Znesek vnesite v evrskih stotinih (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100)

pritisnite **[F2]** za direkten vnos zneska TIP, naprej s točko 4



3. Kartico vstavite v čitalnik čipov
Čip kartice je obrnjen naprej in navzgor

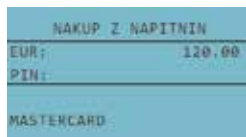


4. **(pri TX s PIN)** Stranka odloči o tem ali želi pustiti napitnino



5. Originalni znesek knjiženja TIP bo prikazan
Nov skupni znesek (originalni znesek + znesek TIP) vnesite v evrskih stotinih (za 1,00 EUR torej vnesite 100)

pritisnite



6. **(pri TX s PIN)** stranka vnese PIN

pritisnite



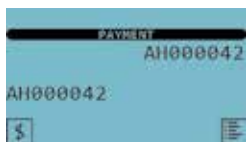
7. S tipko **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški)

pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko

pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

3.12. TIP KASNEJŠE KNJIŽENJE (OPCIJSKO)

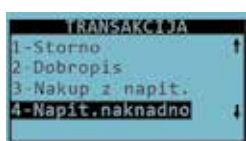
Če je stranka vnesla napitnino v za to predvideno vrstico na izpisku lahko s to funkcijo napitnino kasneje knjižite. Pri kasnejšem knjiženju napitnine je možno dodati najv. 20 % prvotnega zneska.



1. Pritisnite meni **[F4]**



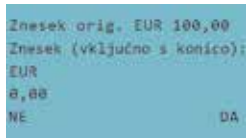
2. S tipko **▼ [F2]** izberite »Transakcija« (ali pritisnite tipko **[1]**) **■** pritisnite



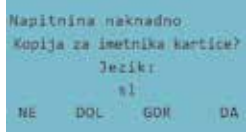
3. S tipko **▼ [F2]** izberite »Napit.naknadno « (ali pritisnite tipko **[4]**) **■** pritisnite



4. S tipko **▼ [F2]** izberite Izbira rezervacijske številke (ta je navedena na izpisku trgovca knjiženja TIP) **■** pritisnite



5. Originalni znesek knjiženja TIP bo prikazan Vnos novega skupnega zneska (originalni znesek + znesek TIP) v evrskih stotinih (za 1,00 EUR torej vnesete 100) (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100) **■** pritisnite



6. S tipko **▼ [F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški) **■** pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko **■** pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

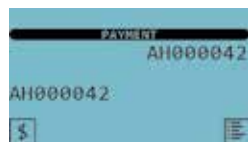
POMEMBNO:

Vrstica za napitnino na transakcijskem izpisku je na voljo samo pri aktivirani funkciji in pri transakcijah brez PIN.

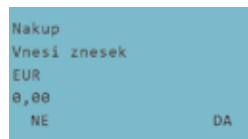
3.13. DCC (DYNAMIC CURRENCY CONVERSION - DINAMIČNI PRERAČUN VALUTE - OPCISKO)

Ta funkcija je odobrena, če se ID vašega terminala začne na „**AHD**“ ali „**AHED**“.
Funkcija „DCC“ omogoča strankam, ki ne prihajajo iz območja Evra, da plačajo v svoji domači valuti.

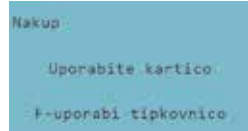
Upravičene kartice bodo takoj prepoznane in prikazan bo izbor valute.



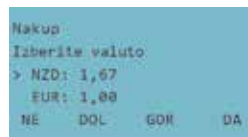
1. Začetek knjiženja z vnosom zneska



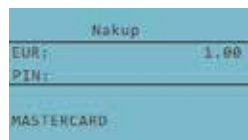
2. Znesek vpišite v evrskih stotinih (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100) pritisnite



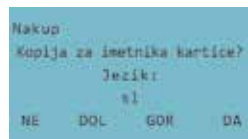
3. Kartico vstavite v čitalnik čipa
Pri tem mora biti čip kartice obrnjen naprej in navzgor



4. S tipko ▼ **[F2]** in ▲ **[F3]** izberite valuto (tuja valuta ali €) pritisnite



5. Lastnik kartice navede PIN (če je potrebno ga določi terminal – drugače je potrebno izpisek podpisati) pritisnite



6. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovenski, EN=angleški) pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

V primeru transakcije tuje valute mora stranka računati z drugim tečajem preračuna valute kot je bil na dan plačila s kartico in z drugimi bančnimi stroški. S plačilom v svoji domači valuti se uporabi dnevni tečaj in dejanski končni znesek je takoj viden.

4.1. POGOSTA VPRAŠANJA

Pogosta vprašanja

1. Napaka pri povezovanju (RC 999)

Za odpravo te napake je treba najprej ponovno zagnati terminal, kar sprožite s pridržanjem obeh tipk **■** + **[.]** Če je po ponovnem zagonu preizkus povezave (glejte str. 5) uspešen, ste s ponovnim zagonom napako odpravili.

Če povezovanje še vedno ni uspešno, pred ponovnim preizkusom povezave preglejte kabel terminala.

Če se terminal še naprej ne uspe povezati, vas prosimo, da se za pomoč obrnete na telefonsko številko za tehnično pomoč. (Telefonska številka je na zadnji strani teh navodil)

2. »Vnesite manjši znesek« (RC 076)

Če na zaslonu vidite to sporočilo, obstajata za to dva možna razloga. Razlog je lahko prekoračitev nakupnega, dnevnega ali tedenskega limita na kartici, ali pa nezadostno kritje na računu kupca.

Kartične limite določa banka, ki je izdala kartico.

3. »Klicanje centra za avtorizacijo« (RC 101, 102 itd.)

Sporočilo se izpiše, če banka, ki je izdala kartico, zahteva varnostno preverjanje. V tem primeru pokličite telefonsko številko, ki je navedena na izpisku, in pridobite avtorizacijsko kodo.

Nadaljnji postopek dela s terminalom najdete na strani 18. Na zadnji strani teh navodil so navedene tudi telefonske številke vseh centrov za avtorizacijo.

V tej fazi kartica stranke še ni bila bremenjena.

4. Različne vsote

Različne vsote ob zaključku pomenijo, da je prišlo pri eni ali več transakcijah oziroma pri njihovem prenosu do težav. Do tega lahko pride, če je bila kartica odstranjena iz terminala med postopkom knjiženja, ali pa, če je bila programska oprema terminala posodobljena pred predhodnim dokončanjem postopka.

Na izpisku sta navedeni vsoti na terminalu in na strežniku. Če se vsota na strežniku ujema z obdelanimi dokumenti na ta dan, je bilo dokončanje izvedeno pravilno.

Če se vsoti razlikujeta, vas prosimo, da se za pomoč obrnete na službo za pomoč strankam. (Telefonska številka pisarne je na zadnji strani teh navodil)

Značilnosti kreditnih in debetnih kartic

Varnostno zaščiten čip vsebuje informacije o kartici.

Številke kartic Master Card se vedno začnejo s številko 5 in so šestnajstmestne (4 skupine po 4-4-4-4 številke).

Prva štiri mesta reliefne številke na kartici se morajo ujemati s spodaj natisnjeno številko.

Datum poteka veljavnosti kartice

Ime in priimek imetnika kartice

Hologram na karticah Master Card prikazuje tridimenzionalno sliko dveh prepletenih globusov s celinami, ki se ob nagibanju kartice navidezno premikata. Hologram je vgrajen v kartico.



Magnetni trak

V polju za podpis so natisnjene zadnje štiri številke kartice in pa trimestna koda CVC (Card Verification Code).

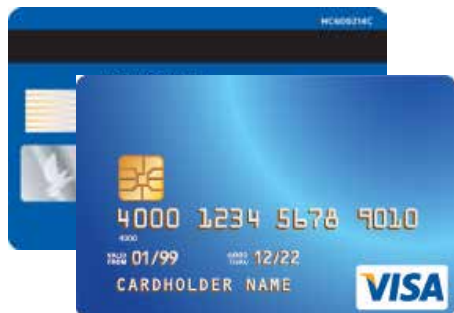
NFC logotipi (spredaj in zadaj)

Podpisno polje je vgrajeno v kartico in je narejeno iz kemičnega papirja, na katerem so jasno vidni morebitni poskusi nepooblaščenega ravnanja.



Shranjevanju/skladiščenju številke kartic, imen imetnikov kartic in datumov poteka veljavnosti kartic izven terminalov **hobex** se v največji možni meri **izogibajte**, saj je dovoljeno le pod strogimi pogoji (PCI DSS), za kar pa morate imeti ustrezno letno varnostno potrdilo. Shranjevanje magnetnih trakov in kod CVC je prepovedano. Vsakdo, ki na lastno pobudo hrani podatke o karticah, bo v primeru izgube podatkov kaznovan z visoko denarno kaznijo s strani podjetij, ki so lastniki kartic!

4.2. VARNOSTNE LASTNOSTI KREDITNIH IN DEBETNIH KARTIC



Kartica Visa:

1. Logotip podjetja Visa mora biti natisnjen na sprednji strani kartice. Pod ultravijolično svetlobo postane vidna črka »V«.
2. Kartica mora biti opremljena s hologramom, ki mora biti ob nagibanju kartice jasno viden.
3. Kartica mora biti podpisana v ustreznem podpisnem polju na zadnji strani.
4. Prve štiri številke kartice se morajo ujemati s številko, ki je natisnjena neposredno pod njimi.



Kartica Maestro:

1. Kartica ima na sprednji strani vgrajen čip EMV.
2. Vse kartice Maestro morajo imeti na sprednji in zadnji strani natisnjen logotip Maestro.
3. Naziv banke, ki je izdala kartico, mora biti natisnjen zgoraj levo.
4. Številka kartice ne sme biti reliefna. Oblikovna zasnova kartice je lahko vodoravna ali navpična.
5. Vse kartice Maestro morajo imeti na zadnji strani podpis imetnika.

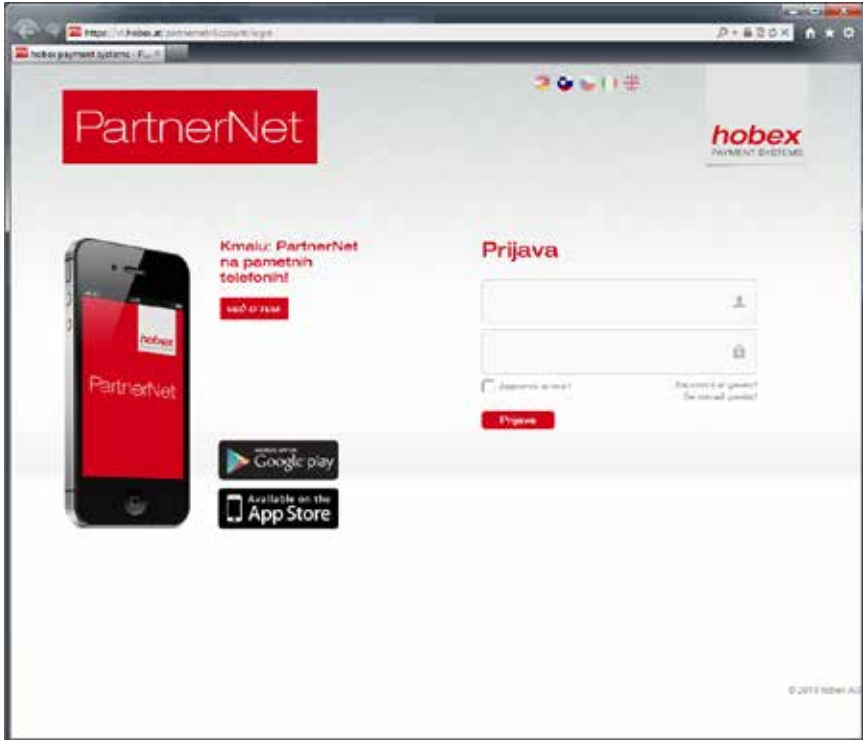


Kartica V Pay:

1. Kartica ima na sprednji strani vgrajen čip EMV.
2. Vse kartice V-Pay morajo imeti na sprednji strani natisnjen logotip V-Pay.
3. Vse kartice V-Pay morajo biti opremljene z varnostnim znakom, ki je viden le pod ultravijolično svetlobo.
4. Številka kartice ne sme biti reliefna. Oblikovna zasnova kartice je lahko vodoravna ali navpična.
5. Podpisno polje na zadnji strani kartice ni obvezno. Izdajajo se tudi kartice brez podpisnega polja.
6. Vse kartice V-Pay so opremljene z magnetnim trakom.

4.3. PARTNERNET

Storitev PartnerNet omogoča partnerjem **hobex** vpogled v posamezne prodajne dogodke, kartične prenose in odprte postavke. Polega tega pa postavka »računi« v meniju omogoča tudi letni prikaz stroškov in mesečni prikaz obračunov.



Po vnosu pogodbenih podatkov pri **hobex** boste po e-pošti prejeli dopis z geslom za dostop na strani PartnerNet. Če ga niste prejeli, vas prosimo, da nas pokličete. (Pisarna +43 (0)662 / 22 55 - 0)

Po prejemu podatkov za dostop po e-pošti, na spletnem naslovu www.hobex.si v meniju izberite postavko »**PartnerNet**«. Vpišite svojo identifikacijsko številko partnerja (znano tudi kot številka VU) in geslo, in kliknite na gumb »Prijava«. Preusmerjeni boste na glavno pregledno stran PartnerNet.

Podrobna navodila najdete na spletnem naslovu www.hobex.si, kjer v meniju izberete možnost »**Podpora**« ali »**Prenosi**«.

4.4. **PRENOSI**

V pomoč pri obdelavi vaših kartičnih plačil s kreditnimi in debetnimi karticami smo vam pripravili nekaj navodil za obdelavo plačil s karticami. Prosimo vas, da ta navodila pozorno preberete.

Predstavljajo izvleček pogojev iz »**Pogodbe o obdelavi kartičnih plačil**«.



Področje za prenos datotek je razdeljeno na dva razdelka; v prvem so različna navodila za uporabo (PartnerNet, terminali itd.)

V drugem razdelku »Druge informacije« najdete splošne pogoje sodelovanja, nadomestne dokumente in različne druge informacije.

Oba nadomestna dokumenta vam v primeru okvarjenega terminala ali izpada omrežja omogočata neprekinjeno nadaljevanje izvajanja transakcij. Natančnejše informacije boste našli v obeh nadomestnih dokumentih.

Vse dokumente najdete na spletnem naslovu www.hobex.si v meniju »Podpora« in »Prenosi«.

4.5. SEZNAM ODZIVNIH KOD (RC)

Seznam najpogostejših odzivnih kod in njihov pomen.

000-007	Plačilo OK	082, 084, 085, 087, 089, 098
010	Pokličite center za avtorizacijo	Zavrjneno
050	Zavrjneno	99-104, 106, 108, Pokličite center za avtorizacijo
051	Neveljavna kartica (Expired Card)	109
052	Prevečkrat vpisana napačna koda PIN	110
053	Zavrjneno	111, 112, 115 Pokličite center za avtorizacijo
055	Transakcija ni dovoljena	120
056	Obdelava kartice ni podprta	130-134
057	Neveljavna kartica (Lost or Stolen Card)	200
058-059	Zavrjneno	201
060-063	Pokličite center za avtorizacijo	204
064	Napaka; napačni kartični podatki	880
065-066	Zavrjneno	900-909, 912
067-071	Pokličite center za avtorizacijo	Zadržite kartico
072	Zavrjneno	910
073-074	Avtorizacija ni mogoča	999
075	Neveljavna kartica	Ni odgovora (ni povezave)
076	Previsok znesek	
077	Pokličite center za avtorizacijo	
079-081, 083, 086	Prekoračen limit	

DRUGO

DRUGO

DRUGO

TELEFONSKE ŠTEVILKE CENTROV ZA AVTORIZACIJO

Centri za avtorizacijo so dosegljivi na naslednjih telefonskih številkah:



MASTERCARD

+49 (0)911 / 94 58 354



VISA

+49 (0)911 / 94 58 354



JCB

+49 (0)911 / 94 58 354



CUP

+49 (0)911 / 94 58 354



AMERICAN EXPRESS

+386 (0)1 / 568 0300



DINERS CLUB

+386 (0)1 / 561 7900



FINTRAX

+43 (0)800 / 01 01 91

ZA NERAZREŠENA VPRAŠANJA

Pisarna (splošna vprašanja)

Od ponedeljka do četrтка med 8.00 in 17.00
V petek med 8.00 in 15.30

T +43 (0)662 / 22 55 - 0 (Avstrija)

Center za pomoč uporabnikom (tehnična vprašanja)

Vsak dan med 7.00 in 24.00

T +386 (0)1 / 600 86 74

hobex AG

Josef-Brandstätter-Straße 2b, A-5020 Salzburg

www.hobex.si
M office@hobex.si