

hobex

MANUALE D'ISTRUZIONI

**DESK 3500
MOVE 3500**

PAYMENT SYSTEMS

Informazioni generali

Il terminale	3
Sostituzione del rotolo di carta	5

Attività di amministrazione

Prova di connessione.....	6
Chiusura giornaliera	7
Rapporto	9
Copia dello scontrino	10

Transazioni

Carte Bancomat con procedimento di addebito diretto SEPA (ELV)	11
Carte Bancomat e carte di credito (EMV).....	12
PAN Manuale / Mail order / Telephon Order MO/TO (opzionale).....	13
Bonifico sulla carta di credito	14
Preautorizzazione con carta di credito (opzionale)	15
Chiusura della preautorizzazione (opzionale).....	16
Storno della preautorizzazione (opzionale)	17
Storno dell'ultima transazione.....	18
Transazioni carte di credito/carte Bancomat con mancia (opzionale)	19
Registrazione posticipata della mancia (opzionale)	20
DCC (Dynamic Currency Conversion - opzionale)	21
Raccolta punti/buoni (Loyalty Cards - opzionale).....	22
Comprare buoni (Loyalty Cards - opzionale)	23
Pagare buoni (Loyalty Cards - opzionale)	24
Credito buoni (Loyalty Cards - opzionale).....	25

Varie

FAQ (domande frequenti)	26
Segni distintivi di sicurezza delle carte di credito e debito.....	27
PartnerNet	29
Download	30
Elenco dei codici di errore (RC) Liste	31
Numeri di telefono importanti	32

Scorciatoie

[F4] e	20
[F4] e	22
[F4] e	21
[F4] e	0

[F4] e 17

[F4] e 12

[F4] e 40

[F4] e 41

[F4] e 42

[F4] e 11

[F4] e 13

[F4] e 14

[F4] e 50

[F4] e 53

[F4] e 54

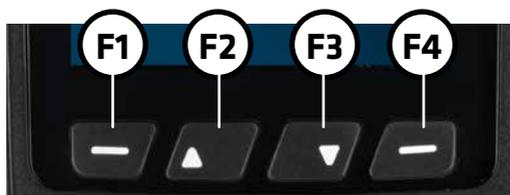
[F4] e 55



Terminale Move3500:

- (1) Vano della carta
- (2) Lettore di banda magnetica
- (3) Tasto
- (4) Tasto di interruzione
- (5) Tasto di correzione
- (6) Tasto di conferma
- (7) Lettore di chip
- (8) Tasto scorrimento scontrino
- (9) Tastiera
- (10) Pannello di controllo
- (11) Display
- (12) Lettore NFC

e „Punto“ - tener premuto per qualche secondo per resettare il terminale

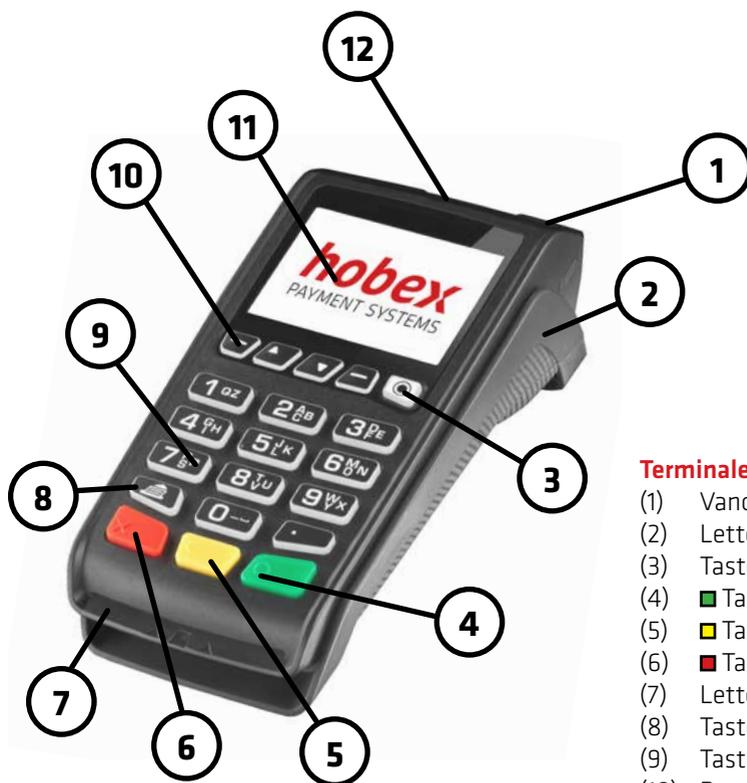


[F1] Acquisto / MOTO

[F2] Tasto ▲

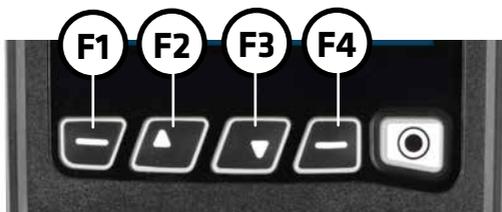
[F3] Tasto ▼

[F4] Menu

**Terminale Desk3500:**

- (1) Vano della carta
- (2) Lettore di banda magnetica
- (3) Tasto
- (4) Tasto di conferma
- (5) Tasto di correzione
- (6) Tasto di interruzione
- (7) Lettore di chip
- (8) Tasto scorrimento scontrino
- (9) Tastiera
- (10) Pannello di controllo
- (11) Display
- (12) Lettore NFC

e „Punto“ - tener premuto per qualche secondo per resettare il terminale



[F1] Acquisto / MOTO

[F2] Tasto ▲

[F3] Tasto ▼

[F4] Menu

Il terminale è dotato di una stampante termica di facile gestione. Quando si sostituisce il rotolo della carta, assicurarsi di utilizzare carta termica. I clienti **hobex**, con l'opzione sul POS di procedura di addebito diretto SEPA (ELV), dovranno utilizzare i rotoli di carta **hobex** a norma di legge, con le informazioni ELV stampate sul retro.



1. Aprire il coperchio sollevando la leva (indicata in rosso) verso l'alto.



2. Rimuovere il rotolo esaurito. Inserire il rotolino di carta come mostrato in figura.



3. Lasciare fuoriuscire un paio di centimetri di carta, quindi chiudere delicatamente il coperchio.

Nota: I rotolini **hobex** sono garantiti senza Bisfenolo A.

Se la carta termica è conservata correttamente, ovvero ad una temperatura compresa tra 18 °C e 25 °C, ad un'umidità relativa massima tra 40 - 60 % ed al riparo dalla luce, è garantita una leggibilità minima di 7 anni.

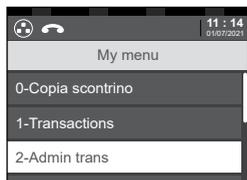
La durata della carta termica è influenzata, inoltre, dai seguenti fattori:

- Temperatura superiore a 40 °C o esposizione alla luce solare per periodi prolungati
- Conservazione in ambiente umido per periodi prolungati
- Contatto con sostanze plastificanti (utilizzo di pellicole in PVC, portadocumenti, ecc. per la conservazione)
- Contatto con olii, grassi, alcool o agenti chimici aggressivi

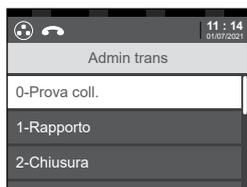
Ha bisogno di altri rotolini?

Si possono facilmente ordinare online tramite la nostra homepage, nel PartnerNet, telefonicamente al nr verde o al 0471-1965588 oppure per e-mail a info@hobex.it

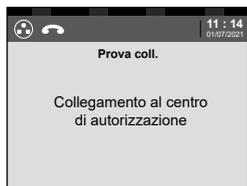
Con una prova di connessione si può determinare se c'è il collegamento tra il terminale e la centrale dati.



1. Premere Menu **[F4]** e con ▼ (o il tasto **[2]**) selezionare **Admin trans** premere ■



2. Con ▼ (o il tasto **[0]**) selezionare **Prova coll.** premere ■

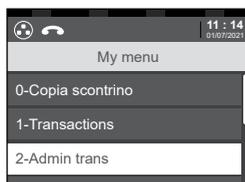


3. Il terminale esegue ora la prova di connessione

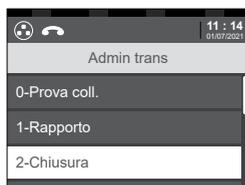


4. Viene stampata la ricevuta. Se sullo scontrino è riportata la scritta „**Resp: 007 Admin autorizzato**“, la prova di connessione ha avuto esito positivo.

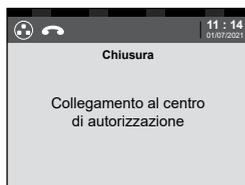
La funzione Chiusura giornaliera consente di ottenere un elenco di tutte le transazioni intercorse dall'ultima chiusura e di azzerare nuovamente l'elenco delle disposizioni. Se lo si desidera, questa funzione può essere eseguita anche automaticamente. Ulteriori informazioni sull'esecuzione automatica della chiusura possono essere richieste alla Hotline di assistenza tecnica **hobex**.



1. Premere Menu **[F4]** e con ▼ (o il tasto **[2]**) selezionare **Admin trans** premere **■**



2. Con ▼ (o il tasto **[2]**) selezionare **Chiusura** premere **■**



3. Il terminale esegue ora la Chiusura giornaliera e trasferisce le disposizioni ELV non ancora trasmesse



4. Viene stampata la ricevuta.

Hotel Rossi
Mario Rossi
Via Giuseppe Verdi, 42
39142 Bolzano (BZ)

21.12.2012 08:15:42
0000008 0015 000042
COPIA VENDITORE

TID: AH000042
n. scontrino: H000021

Chiusura

MAESTRO	
Pagam.Totale:	2
totale:	42.00
.....	
IMPORTO	
Pagam.Totale:	2
totale:	42.00
.....	
VISA	
Pagam.Totale:	20
totale:	150.00
Bon. Totali:	1
totale:	40.00
.....	
MASTERCARD	
Pagam.Totale:	20
totale:	385.00
.....	
IMPORTO	
Pagam.Totale:	40
totale:	535.00
Bon. Totali:	1
totale:	40.00
.....	
TERMINAL	
Pagam.Totale:	42
totale:	577.00
Bon. Totali:	1
totale:	40.00
.....	
Admin TX approved importo controllato	

Vesione: 02.11 DT:0/0

Nella chiusura sono riportati i seguenti campi:

1. Quantità, totali singoli e totale parziale di tutte le transazioni eseguite con carta di debito, come Maestro o VPay, dall'ultima Chiusura

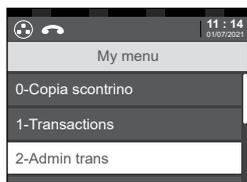
2. Quantità, totali singoli e totale parziale di tutte le transazioni eseguite con carta di credito, come Mastercard, Visa, Diners o American Express, dall'ultima Chiusura

3. Quantità totale e totale generale di tutte le transazioni eseguite dall'ultima Chiusura

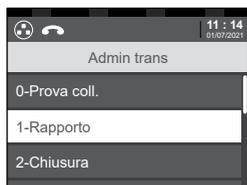
4. L'indicazione „**importo controllato**“ in caso di esito positivo della Chiusura.

IMPORTANTE:
se la Chiusura non è stata eseguita correttamente, **hobex** non può procedere all'elaborazione delle transazioni contenute e quindi non può autorizzare il pagamento. Assicurarsi che la procedura venga eseguita correttamente!

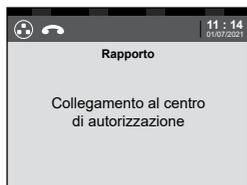
Il Rapporto consente di stampare un elenco di tutte le transazioni eseguite dall'ultima Chiusura. L'elenco delle disposizioni, tuttavia, a differenza della Chiusura giornaliera, non viene azzerato. Pertanto, un eventuale Rapporto successivo, in assenza di una Chiusura intermedia, continuerà a riportare le transazioni che erano elencate nel Rapporto precedente.



1. Premere Menu **[F4]** e con ▼ (o il tasto **[2]**) selezionare **Admin trans** premere **■**



2. Con ▼ (o il tasto **[1]**) selezionare **Rapporto** premere **■**



3. Il terminale esegue ora il Rapporto

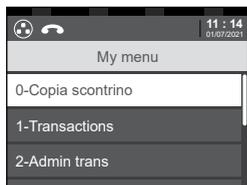


4. Viene stampata la ricevuta.

ATTENZIONE:

Le preautorizzazioni (comprese le transazioni con mancia aperte) non vengono documentate nel Rapporto.

È possibile ottenere una copia solo dell'ultima ricevuta stampata, incluse le ricevute di storno, chiusura o prova di connessione.



1. Premere Menu **[F4]** e con ▼ (o il tasto **[0]**) selezionare **Copia scontrino** premere **■**

2. Viene stampata la ricevuta.

Questa funzione viene attivata quando l'ID del terminale inizia con „AHE“.

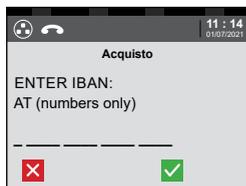
Con questa funzione possono essere eseguite **esclusivamente transazioni con carte Bancomat austriache e tedesche**.



1. Iniziare la transazione con l'inserimento dell'importo e inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere



2. Utilizzare la carta



3. (Facoltativo) inserire l'IBAN della carta, (si trova sul lato anteriore o posteriore della carta Bancomat) la scelta del paese avviene automaticamente premere „Sì“ o premere „NO“ per non inserire l'IBAN – Per ulteriori procedimenti si veda pag. 11 (carte Bancomat e carte di credito EMV)

4. La ricevuta del commerciante viene stampata
Far firmare al cliente

Confrontare la firma del cliente con quella sul lato posteriore della carta - Le firme devono essere identiche



5. Con ▼ scegliere la lingua premere per stampare la ricevuta del cliente premere per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

In caso di transazioni effettuate con carte bancomat o carte di credito, attenersi alla procedura descritta di seguito.

A seconda della carta il pagamento può essere effettuato tramite NFC (contactless) oppure con l'inserimento del chip. A seconda della carta verrà poi richiesto il PIN oppure la firma.

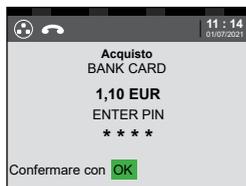


1. Iniziare la transazione con l'inserimento dell'importo e inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere



2. Utilizzare la carta

Durante il pagamento con NFC, appoggiare la carta dove si trova il simbolo e attendere l'accensione dei 4 LED e il segnale acustico.



3. Il titolare della carta inserisce il PIN (Se necessario inserire il PIN) premere



4. Con ▼ scegliere la lingua premere per stampare la ricevuta del cliente premere per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

AVVERTENZA:

Se la carta NFC viene utilizzata più volte, è possibile che venga richiesto il PIN. Si prega di seguire le indicazioni sul display del terminale.

In caso di transazioni con firma, verificare che sia identica a quella sul retro della carta.

Per le transazioni con la carta inserita, rimuoverla solo quando richiesto dal terminale.

Questa funzione viene attivata quando l'ID del terminale inizia con „**AHM**“ oppure con „**AHEM**“ e può essere effettuata solo con una carta di credito. A tal fine saranno necessari: numero della carta di credito, data di scadenza della carta nonché, a titolo facoltativo, il codice CVC2/CVV2 (questo codici a 3 o 4 cifre si trova sul retro della carta di credito, accanto allo spazio per la firma). **Attenzione alle condizioni legali del contratto per le carte di credito a distanza.**



1. Iniziare la transazione con l'inserimento dell'importo e inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere ■



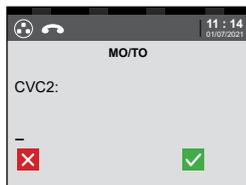
2. Premere tasto per l'immissione manuale



3. Inserisci il numero della carta premere ■



4. Inserisci la data di scadenza nel formato MM/YY premere ■

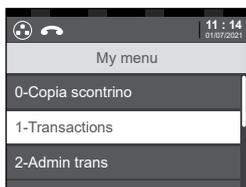


5. Inserire il codice CVC2/CVV2 (codice a 3 o 4 cifre si trova sul retro della carta di credito, accanto allo spazio per la firma) premere ■
premere ■ per non inserire il codice CVC2/CVV2 (**osservare le indicazioni sul display**)

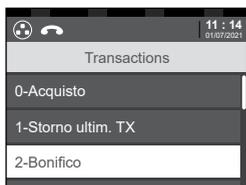
ATTENZIONE:

Le transazioni MO/TO vengono bonificate separatamente. Si prega di prestare attenzione alle istruzioni inerenti l'esecuzione dei pagamenti con carta sul downloadcenter su www.hobex.it

Il bonifico sulla carta di credito può aver luogo solo se il pagamento precedente, per il quale viene autorizzato il bonifico, è stato effettuato tramite la stessa carta di credito.



1. Premere Menu **[F4]** e con ▼ (o il tasto **[1]**) selezionare **Transactions** premere ■



2. Con ▼ (o il tasto **[2]**) selezionare **Bonifico** premere ■



3. Inserire codice di sicurezza
Questo viene comunicato durante la spiegazione premere ■



4. Inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere ■

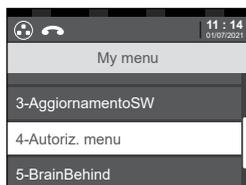


5. Utilizzare la carta
Premere tasto ● per inserire manualmente il numero della carta

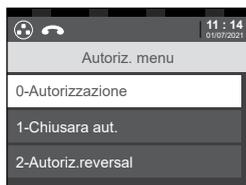


6. Con ▼ scegliere la lingua
premere ■ per stampare la ricevuta del cliente
premere ■ per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

La preautorizzazione consente di „prenotare“ un importo prima che l'operazione venga effettivamente eseguita. In questo modo è garantita la disponibilità dell'importo al momento della transazione finale. La preautorizzazione rimane valida per un periodo di tempo stabilito (al massimo 30 giorni), dopodiché scade automaticamente. La transazione definitiva può essere eseguita in qualsiasi momento entro questo periodo.



1. Premere Menu **[F4]** e con ▼ (o il tasto **[4]**) selezionare **Autoriz. menu** premere **■**



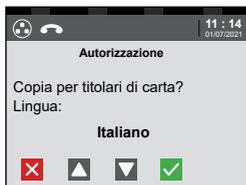
2. Con ▼ (o il tasto **[0]**) selezionare **Autorizzazione** premere **■**



3. Inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere **■**



4. Utilizzare la carta
Premere tasto **●** per inserire manualmente il numero della carta

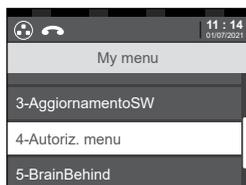


5. Con ▼ scegliere la lingua premere **■** per stampare la ricevuta del cliente premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

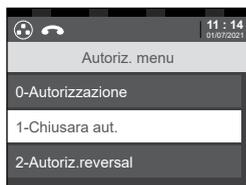
IMPORTANTE:

Conservare lo scontrino della preautorizzazione. Sullo scontrino si trova il numero di Prenotazione, necessario per completare (incassare) o per stornare la preautorizzazione.

Con il completamento della preautorizzazione viene definitivamente incassata la transazione preautorizzata. L'importo della transazione può superare l'importo preautorizzato al massimo del 20%.



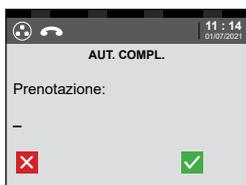
1. Premere Menu **[F4]** e con ▼ (o il tasto **[4]**) selezionare **Autoriz. menu** premere **■**



2. Con ▼ (o il tasto **[1]**) selezionare **Chiusura aut.** premere **■**



3. Inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere **■**



4. Inserire il numero della prenotazione (vedere lo scontrino della preautorizzazione) premere **■**

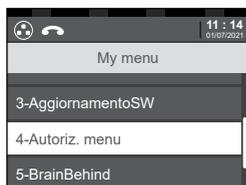


5. Con ▼ scegliere la lingua premere **■** per stampare la ricevuta del cliente premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

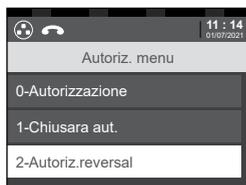
IMPORTANTE:

l'importo preautorizzato viene addebitato sulla carta solo dopo la chiusura della preautorizzazione.

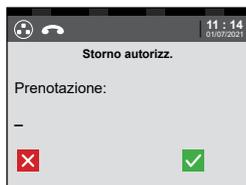
La funzione di storno della preautorizzazione consente di annullare dal terminale una preautorizzazione.



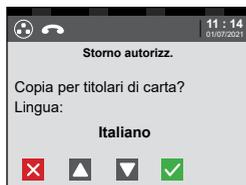
1. Premere Menu **[F4]** e con ▼ (o il tasto **[4]**) selezionare **Autoriz. menu** premere **■**



2. Con ▼ (o il tasto **[2]**) selezionare **Autoriz.reversal** premere **■**

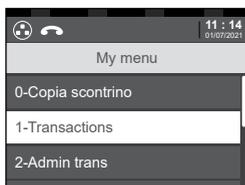


3. Inserire il numero della prenotazione (vedere lo scontrino della preautorizzazione) premere **■**

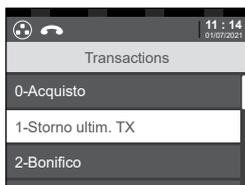


4. Con ▼ scegliere la lingua premere **■** per stampare la ricevuta del cliente premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

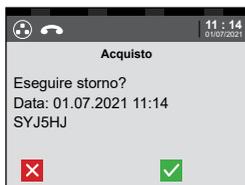
È possibile annullare solo l'ultima transazione eseguita. Le operazioni precedenti NON possono essere annullate.
Anche dopo una chiusura non è possibile annullare le transazioni eseguite in precedenza.



1. Premere Menu **[F4]** e con ▼ (o il tasto **[1]**) selezionare **Transactions** premere **■**



2. Con ▼ (o il tasto **[1]**) selezionare **Storno ultim. TX** premere **■**



3. Confrontare la data, l'ora e il numero di autorizzazione dello scontrino da stornare, quindi premere **■** per stornare la transazione premere **■** per interrompere l'operazione



4. Con ▼ scegliere la lingua premere **■** per stampare la ricevuta del cliente premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

Le mance

- **per transazioni con PIN** vengono registrate direttamente durante la transazione.
- **per transazioni con firma** devono essere registrate successivamente alla transazione, entro la chiusura del POS.



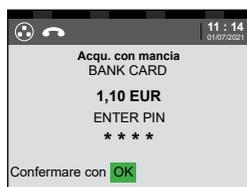
1. Avviare transazione con mancia e inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere Premere **[TIP]** o il tasto **[F2]** per l'inserimento diretto dell'importo di una mancia



2. Viene mostrato l'importo originale della transazione con mancia. Inserire il nuovo importo (importo originale + importo mancia) in centesimi di € (per 1,00 € inserire quindi 100) premere



3. Utilizzare la carta



4. **(su TX con PIN)** il cliente inserisce il PIN premere



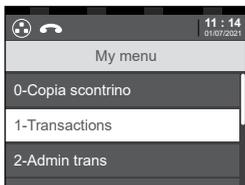
5. Con ▼ scegliere la lingua premere per stampare la ricevuta del cliente premere per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

NOTA:

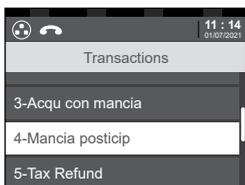
Il pagamento via NFC è possibile solo se si avvia l'inserimento della mancia con il tasto [F2] (vedi punto 1)

La mancia posticipata può essere registrata solo se il cliente ha scritto l'importo della mancia sull'apposito spazio sullo scontrino.

Con la registrazione posticipata delle mance è possibile aggiungere una mancia massima pari al 20% dell'importo della transazione originale.



1. Premere Menu **[F4]** e con ▼ (o il tasto **[1]**) selezionare **Transactions** premere **■**



2. Con ▼ (o il tasto **[4]**) selezionare **Mancia posticip** premere **■**



3. Con ▼ scegliere il numero di prenotazione (si trova sullo scontrino del commerciante della transazione con mancia) premere **■**



4. Viene mostrato l'importo originale della transazione con mancia. Inserire il nuovo importo totale (importo originale + importo mancia) in centesimi di € -Cent (per 1,00 € inserire quindi 100) premere **■**



5. Con ▼ scegliere la lingua premere **■** per stampare la ricevuta del cliente premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

IMPORTANTE:

Sullo scontrino, lo spazio per inserire la mancia è disponibile solo in caso di funzione mancia attiva e per le transazioni senza PIN.

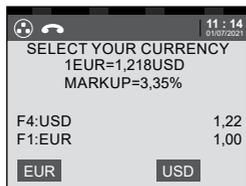
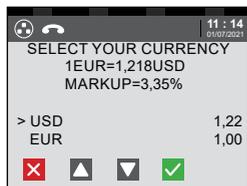
Questa funzione è attiva quando l'ID del vostro terminale inizia con „AHD“ o „AHED“. La funzione „DCC“ consente ad un cliente proveniente da un paese non appartenente all'area euro di pagare nella valuta del proprio paese. Possibile solo con Mastercard, Maestro, VISA e VPay. Le carte abilitate vengono riconosciute automaticamente e sul Display del terminale appare il controvalore in valuta del cliente.



1. Iniziare la transazione con l'inserimento dell'importo e inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere

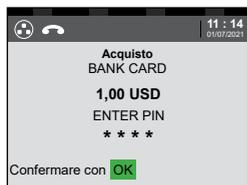


2. Utilizzare la carta



3. Visa: Con e scegliere la valuta (valuta estera oppure €) drücken

Mastercard: Con **[F1]** / **[F4]** scegliere la valuta (valuta estera oppure €)



4. Il titolare della carta inserisce il PIN (se richiesto dal terminale - altrimenti far firmare lo scontrino) premere

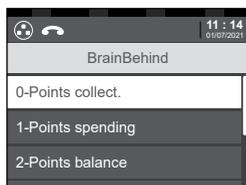


5. Con scegliere la lingua premere per stampare la ricevuta del cliente premere per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

Se il cliente proveniente da un paese fuori dall'area euro, decide di fare la transazione in €, deve accettare un tasso di cambio diverso da quello del giorno della transazione e le spese bancarie. Se sceglie la TX nella sua valuta, ha il tasso di cambio attuale e l'importo finale è immediatamente visibile.

Questa funzione è attiva quando il suo Terminal-ID inizia con „**AHBV**“ oppure „**AHEBV**“. La funzione: „Points collect.“ permette di aggiungere punti ad un cliente sulla sua carta fedeltà.

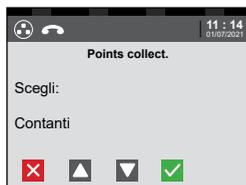
Le carte abilitate vengono riconosciute in automatico e il menu fedeltà „Brainbehind“ si apre.



1. Passare la carta sul lettore di banda magnetica (la banda rivolta verso il terminale) e con ▼ (o il tasto **[0]**) selezionare **Points collect.** premere ■



2. Inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere ■



3. Con ▼ scegliere il tipo di transazione (contanti, con carta) premere ■

4. **(solo: tipo di transazione „con carta“)** parte automaticamente la transazione sul POS. Vedere pag. 12 (transazioni con carta EMV)

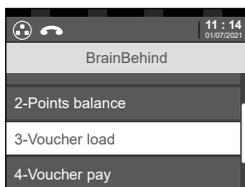


5. Con ▼ scegliere la lingua premere ■ per stampare la ricevuta del cliente premere ■ per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

NOTA:

A seconda della carta fedeltà, i punti vengono convertiti direttamente in credito. Riscatta il Paga il credito utilizzando la funzione voucher. (Vedere pag. 27)

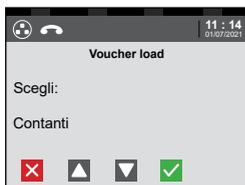
Questa funzione è attiva quando il suo Terminal-ID inizia con „**AH BV**“ oppure „**AHE BV**“.
La funzione: „Voucher load“ permette di emettere una carta Voucher prepagata.
Le carte abilitate vengono riconosciute in automatico e il menu fedeltà „Brainbehind“ si apre.



1. Passare la carta sul lettore di banda magnetica (la banda rivolta verso il terminale) e con ▼ (o il tasto **[3]**) selezionare **Voucher load** premere ■



2. Inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere ■



3. Con ▼ scegliere il tipo di transazione (contanti, con carta) premere ■

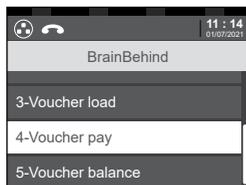
4. **(solo: tipo di transazione „con carta“)** parte automaticamente la transazione sul POS. Vedere pag. 12 (transazioni con carta EMV)



5. Con ▼ scegliere la lingua premere ■ per stampare la ricevuta del cliente premere ■ per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

Questa funzione è attiva quando il suo Terminal-ID inizia con „**AHBV**“ oppure „**AHEBV**“.
La funzione: „Voucher pay“ permette di pagare utilizzando il credito una carta Voucher prepagata.

Le carte abilitate vengono riconosciute in automatico e il menu fedeltà „Brainbehind“ si apre.



1. Passare la carta sul lettore di banda magnetica (la banda rivolta verso il terminale) e con ▼ (o il tasto **[4]**) selezionare **Voucher pay** premere



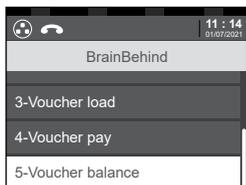
2. Inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) premere



3. Con ▼ scegliere la lingua premere per stampare la ricevuta del cliente premere per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

Questa funzione è attiva quando il suo Terminal-ID inizia con „**AHBV**“ oppure „**AHEBV**“.
La funzione: „Voucher balance“ permette di stampare il saldo una carta Voucher prepagata.

Le carte abilitate vengono riconosciute in automatico e il menu fedeltà „Brainbehind“ si apre.



1. Passare la carta sul lettore di banda magnetica (la banda rivolta verso il terminale) e con ▼ (o il tasto **[5]**) selezionare **Voucher balance** premere **■**

2. Viene stampato uno scontrino con il saldo attuale

1. Reset del terminale

Per riavviare il terminale tenere premuti contemporaneamente i tasti **■ + [.]** („Punto“) per qualche secondo.

2. Errore di connessione (RC 999)

Per prima cosa, riavviare il terminale tenendo premuti contemporaneamente i tasti **■ + [.]** („punto“). Se, dopo il riavvio, la prova di connessione (vedere pag. 6) ha esito positivo, il reset ha risolto il problema.

Se il problema di connessione persiste, verificare che i cavi necessari per il funzionamento del terminale siano collegamenti correttamente. Se il problema persiste, contattare la Hotline di assistenza tecnica (numero verde in ultima pagina).

3. „Inserire importo più basso“ (RC 076)

Se sul display compare questo messaggio, possono esservi due cause. È stato superato il limite della carta, che può essere un limite di acquisto, giornaliero o settimanale, oppure il conto del cliente non fornisce una copertura sufficiente.

I limiti delle carte sono stabiliti dalla banca emittente.

4. Differenza totali

Una differenza dei totali sulla chiusura indica che durante l'esecuzione o la trasmissione di una o più transazioni si è verificato un problema. Questo può accadere, ad esempio, se durante la prenotazione la carta è stata estratta troppo presto e se il terminale è stato aggiornato senza prima aver eseguito una chiusura.

Sulla ricevuta della chiusura sono riportati il totale del terminale e il totale dell'host. Se il totale dell'host corrisponde alle ricevute registrate nella giornata, la chiusura è stata eseguita correttamente.

In caso contrario, contattare il nostro servizio clienti (numero verde sulle retro del manuale).

5. Funzionamento CUP PIN + firma

In base ad una direttiva di CUP tutti i pagamenti tramite carta devono essere confermati dal cliente sulla ricevuta con PIN e firma.

Informazioni importanti e segni distintivi delle carte di credito e di debito

Il chip antifalsificazione contiene i dati della carta.

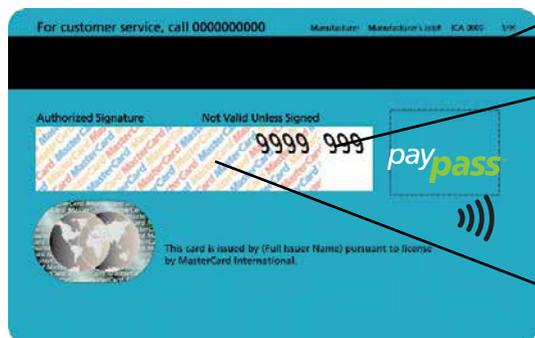
Tutti i numeri delle carte MasterCard iniziano con 5 e contengono 16 cifre (in 4 gruppi di 4 cifre ciascuno).

Le prime 4 cifre del numero della carta stampigliato devono corrispondere al numero stampato sotto.

Data di scadenza della carta.

Nome del titolare della carta

L'ologramma MasterCard mostra un'immagine tridimensionale che raffigura due globi terrestri che si intersecano con i continenti e che sembrano muoversi quando si inclina la carta. L'ologramma è integrato nella carta.



Banda magnetica

Nel campo della firma sono stampate solo le ultime 4 cifre del numero della carta e a seguire il codice di verifica CVC (Card Verification Code) di 3 cifre.

Il campo della firma è integrato nella carta ed è realizzato in carta chimica, sulla quale sono facilmente rilevabili eventuali manipolazioni.



Evitare di **conservare/annotare** il **numero**, il titolare e la data di scadenza della carta al di fuori dei terminali **hobex**. Ciò è consentito solo in presenza di condizioni specifiche (PCI DSS) e richiede una verifica annuale di sicurezza. È **vietato** conservare la **striscia magnetica** o il codice **CVC**. A coloro che conservano autonomamente i dati delle carte verranno inflitte **sanzioni pecuniarie elevate** da parte degli istituti delle carte di credito.



Visa

1. Il logo Visa deve essere stampato sul lato anteriore. Se esposto ai raggi UV, diventa visibile una „V“.
2. Deve essere presente un ologramma che deve essere chiaramente visibile quando si inclina la carta.
3. Il campo della firma sul lato posteriore deve essere firmato.
4. Le prime quattro cifre del numero della carta devono essere identiche al numero stampato immediatamente sotto.



Carta Maestro

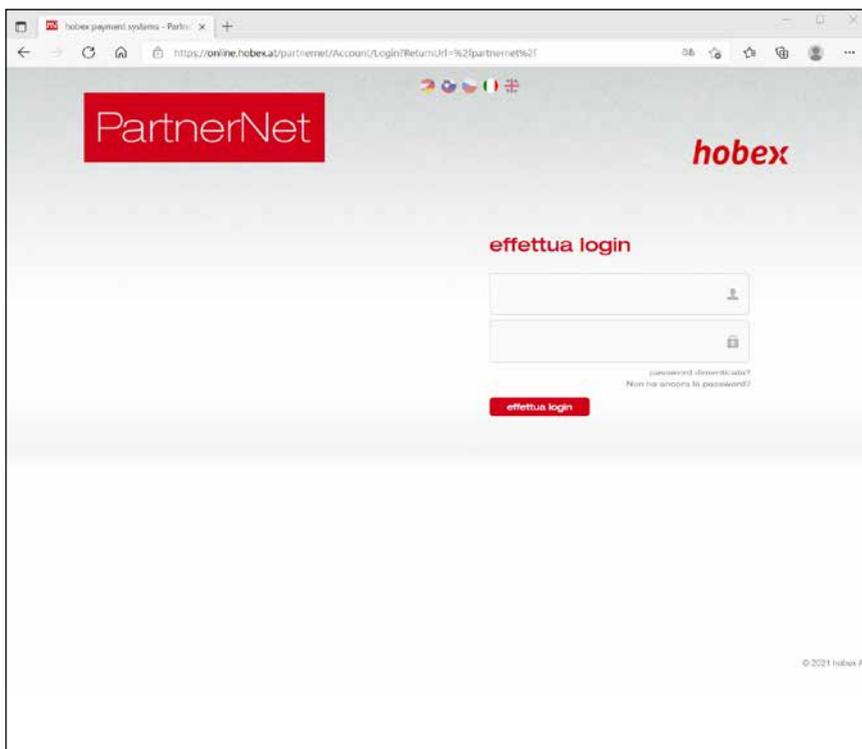
1. Sul lato anteriore si trova un chip EMV.
2. Tutte le carte Maestro devono riportare stampato sul lato anteriore o posteriore il logo Maestro.
3. Il nome della banca che ha emesso la carta è stampato in alto a sinistra.
4. Il numero della carta non deve essere impresso a rilievo. L'orientamento della grafica può essere orizzontale o verticale.
5. Ogni carta Maestro deve essere firmata sul retro.



Carta V-Pay

1. Sul lato anteriore si trova un chip EMV.
2. Tutte le carte V Pay devono riportare sul lato anteriore il logo V Pay.
3. Sul lato anteriore di tutte le carte V Pay è stampato un simbolo di sicurezza, visibile solo quando viene esposto ai raggi UV.
4. Il numero della carta non deve essere impresso a rilievo. L'orientamento della grafica può essere orizzontale o verticale.
5. Il campo della firma sul lato posteriore è opzionale. Vengono emesse anche carte senza il campo della firma.
6. Le carte V Pay sono sempre dotate di una banda magnetica.

In PartnerNet, i partner **hobex** hanno la possibilità di verificare il loro transato individuale, i pagamenti e le posizioni aperte. La voce di menu „Fatture“ offre inoltre la possibilità di richiamare i costi di esercizio annuali e l'elenco mensile delle commissioni pagate.



Dopo aver inserito i dati del contratto nel sistema **hobex**, verrà inviato un messaggio di posta elettronica contenente la password di PartnerNet. In caso di mancata ricezione, rivolgersi al nostro ufficio (848 424 407).

Non appena ricevuti i dati di accesso via posta elettronica, accedere al sito www.hobex.it e fare clic sul menu „**Service**“, quindi su „**PartnerNet**“. Inserire l'ID partner (codice cliente VU) e la password, quindi fare clic su „Accedi“. Verrà visualizzata la mappa del sito PartnerNet.

Istruzioni dettagliate sono disponibili su www.hobex.it alla voce „**Downloads**“ del menu „**Service**“.

Per facilitare la gestione dei pagamenti tramite carte di credito e di debito, abbiamo riassunto le linee guida per la gestione di questi pagamenti. Ne consigliamo un'attenta lettura. Esse rappresentano un estratto delle condizioni del „**Contratto per la gestione dei pagamenti con carte**“.



Nell'area Downloads sono presenti due titoli. Sotto al primo sono disponibili le istruzioni d'uso complete per PartnerNet, Web Terminal, terminali, ecc., oltre alle spiegazioni degli errori più comuni nelle diverse lingue.

Sotto al secondo titolo, „Altre informazioni“, sono fornite le condizioni generali del contratto, le informazioni sulle ricevute sostitutive e informazioni varie.

Le due ricevute sostitutive servono in caso di terminale difettoso o di guasto all'alimentazione per consentire di eseguire comunque le transazioni. Informazioni più precise sono fornite direttamente sulle ricevute sostitutive.

Tutti i documenti sono disponibili sul sito www.hobex.it alla voce di menu „Service“ e „Downloads“.

Elenco dei codici di risposta più comuni ed il loro significato.

000-007	Pagamento OK	077	Chiamare per autorizzazione
010	Chiamare per autorizzazione	079-081, 083, 086	Limite superato
050	Negato	082, 084, 085, 087, 089, 098	Negato
051	Carta non valida (Expired Card)	99-104, 106, 108,	Chiamare per autorizzazione
052	Troppi tentativi errati di inserimento del PIN	109	Importo non valido (Less than min)
053	Negato	110	Negato
055	Transazione non consentita	111, 112, 115	Chiamare per autorizzazione
056	Carta non supportata	120	Negato
057	Carta non valida (Lost or Stolen Card)	130-134	Chiamare per autorizzazione
058-059	Negato	200	Numero carta non valido
060-063	Chiamare per autorizzazione	201	PIN errato
064	Errore: dati carta errati	204	Immettere importo più basso
065-066	Negato	880	Aggiornamento parametri riuscito
067-071	Chiamare per autorizzazione	900-909, 912	Trattenere la carta
072	Negato	910	Negato
073-074	Impossibile ottenere autorizzazione	999	Nessuna risposta (nessuna connessione)
075	Carta non valida		
076	Importo troppo alto		



800 919 019



800 864 064

planet

+39 06 69923383

PER ULTERIORI DOMANDE

Office (domande generiche)

Lunedì - giovedì dalle ore 07:30 alle ore 17:00

Venerdì dalle ore 07:30 alle ore 12:00

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

T +49 (0)89 / 2000 70 - 330 (Germania)

T +39 0471 / 053 027 (Italia)

T +386 1 600 8674 (Slovenia)

Hotline di assistenza tecnica

(domande tecniche)

Tutti i giorni dalle ore 07:00 alle ore 24:00

T +43 (0)662 / 22 55 - 88 (Austria)

T +49 (0)89 / 2000 70 - 333 (Germania)

T 848 424 407 (Italia)

T +386 1 600 8674 (Slovenia)