

hobex

NAVODILA ZA UPORABO

**DESK 3500
MOVE 3500**

PAYMENT SYSTEMS

Splošno

Terminal	3
Menjava papirnega koluta	5

Administrativne funkcije

Preizkus povezave	6
Dnevni zaključek	7
Vmesno poročilo	9
Kopija izpiska	10

Transakcije

Bančne kartice z elektronsko neposredno bremenitvijo (ELV)	11
Bančne in kreditne kartice (EMV)	12
Poštna naročila / telefonska naročila MO/TO (opcijsko)	13
Dobropis kreditne kartice	14
Rezervacija zneska na kreditni kartici (opcijsko)	15
Dokončanje avtorizacije (opcijsko)	16
Storno avtorizacije (opcijsko)	17
Storno zadnje transakcije	18
Transakcija kreditne kartice/bančne kartice z napitnino (opcijsko)	19
Naknadno knjiženje napitnine (opcijsko)	20
DCC (Dynamic Currency Conversion - opcijsko)	21

Drugo

Varnostne lastnosti kreditnih in debetnih kartic	22
Prenosi	24
PartnerNet	25
Pogosta vprašanja	26
Seznam odzivnih kod (RC)	27
Važne telefonske številke	28

Hitra izbira





[F4] in	20
[F4] in	22
[F4] in	21
[F4] in	0

[F4] in	17
[F4] in	12
[F4] in	40
[F4] in	41
[F4] in	42
[F4] in	11
[F4] in	13
[F4] in	14

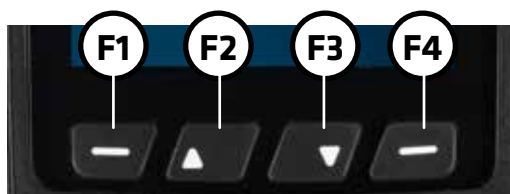
Različica 1, VE, stanje avgusta 2021 (v +04.07)



Kontrolne tipke Move3500:

- (1) Predalček za papir
- (2) Čitalnik magnetnega traku
- (3) Tipka 
- (4) Tipka  (STOP)
- (5) Tipka  (popravek)
- (6) Tipka  (OK)
- (7) Čitalnik čipa
- (8) Pomikanje papirja
- (9) Tipkovnica
- (10) Kontrolne tipke
- (11) Zaslون
- (12) Čitalec NFC

Za reset terminala držite istočasno  in piko poleg ničle



[F1] Nakup / MOTO

[F2] Tipka ▲

[F3] Tipka ▼

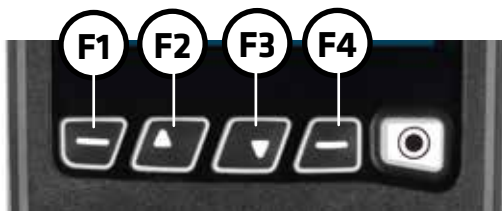
[F4] Meni



Kontrolne tipke Desk3500:

- (1) Predalček za papir
- (2) Čitalnik magnetnega traku
- (3) Tipka
- (4) Tipka (OK)
- (5) Tipka (popravek)
- (6) Tipka (STOP)
- (7) Čitalnik čipa
- (8) Pomikanje papirja
- (9) Tipkovnica
- (10) Kontrolne tipke
- (11) Zaslona
- (12) Čitalec NFC

Za reset terminala držite istočasno in piko poleg ničle



[F1] Nakup / MOTO

[F2] Tipka ▲

[F3] Tipka ▼

[F4] Meni

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 kolut in ga zavržite. Vstavite nov kolut, kot je prikazano na sliki.



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

Nasvet: Papirna kolut **hobex** 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.

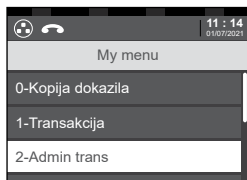
Na življenjsko dobo termičnega papirja med drugim vplivajo naslednji dejavniki:

- 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.

Potrebujete papir hobex?

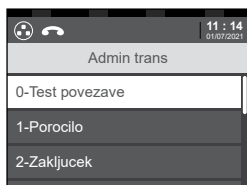
Naročite ga lahko na spletnem mestu **hobex** - PartnerNet, prek telefona +386 (0)1 600 8674 ali po e-pošti office@hobex.si.

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

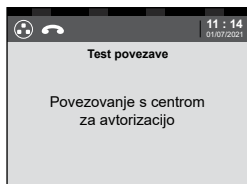


1. Pritisnite meni **[F4]**

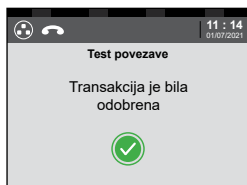
S tipko ▼ izberite **Admin trans** (ali pritisnite tipko **[2]**)
■ pritisnite



2. S tipko ▼ izberite **Test povezave** (ali pritisnite tipko **[0]**)
■ pritisnite



3. Terminal nato izvede preizkus povezave

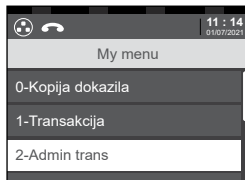


4. Natisne se izpisek.

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

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

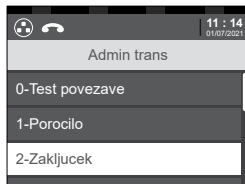
Če želite, se lahko dnevni zaključek izvaja samodejno. Za več informacij o možnostih samodejnega izvajanja zaključka se obrnite na telefonsko tehnično pomoč **hobex**.



1. Pritisnite meni **[F4]**

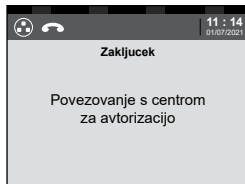
S tipko ▼ izberite **Admin trans** (ali pritisnite tipko **[2]**)

■ pritisnite

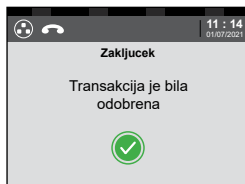


2. S tipko ▼ izberite **Zaključek** (ali pritisnite tipko **[2]**)

■ pritisnite



3. Terminal pripravi dnevni zaključek



4. Natisne se izpisek

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:	29
Znesek:	150.00
Število dobropisov:	1
Znesek:	46.00
.....	
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 zaključka dalje

2. Število, posamezne vsote in vmesna vsota vseh opravljenih transakcij s kreditnimi karticami (npr.: Visa, Mastercard, JCB, Diners ali American Express) od zadnjega dnevnega zaključka dalje

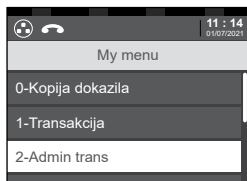
3. Skupno število in vsota vseh opravljenih transakcij od zadnjega dnevnega zaključka dalje

4. Napis „Zneski se ujemajo!“ bo viden, če je bil dnevni zaključek uspešno dokončan.

POMEMBNO:

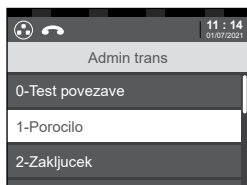
Če dnevni zaključek ni izveden pravilno, **hobex ne more nadaljevati z obdelavo v obračun vključenih transakcij oziroma ne more opraviti prenosov.** Brezhibna izvedba zaključka je zelo pomembna!

Z vmesnim poročilom se tiska izpisek vseh transakciji od zadnjega uspešnega dnevnega zaključka naprej. V nasprotju k uspešnem dnevnem zaključku ostanejo pri vmesnem poročilu vse transakcije na terminalu. Pri ponovnem vmesnem poročilu so navedene tudi transakcije, ki so bile že v predhodnem vmesnem poročilu.

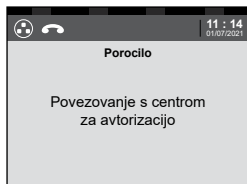


1. Pritisnite meni **[F4]**

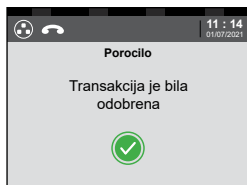
S tipko ▼ izberite **Admin trans** (ali pritisnite tipko **[2]**)
■ pritisnite



2. S tipko ▼ izberite **Porocilo** (ali pritisnite tipko **[1]**)
■ pritisnite



3. Terminal pripravi vmesno poročilo

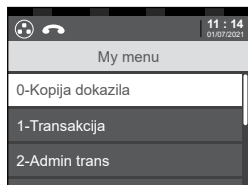


4. Natisne se izpisek.

POZOR:

Predavtorizacije (med drugim plačila z napitnino z naknadnim knjiženjem) na vmesnem poročilu ne bodo prikazane.

Na zadnje iztiskano potrdilo, storno, dnevni zaključek ali preizkus povezave je moč tiskati s funkcijo kopija izpiska.



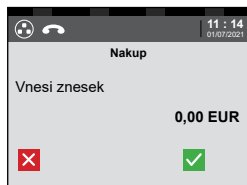
1. Pritisnite meni **[F4]**

S tipko ▼ izberite **Kopija dokazila** (ali pritisnite tipko **[0]**)
■ pritisnite

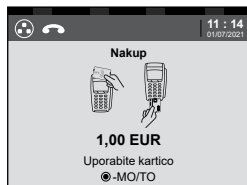
2. Natisne se izpisek.

Ta funkcija je omogočena, kadar se Terminal - ID začne z „AHE“.

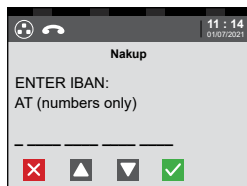
To funkcijo **izvajajte izključno z bančnimi karticami iz Avstrije in Nemčije.**



1. Knjiženje začnite z vnosom zneska
Znesek vpišete v evrskih stotinih
(za znesek 1,00 EUR torej vpišete 100)
 pritisnite



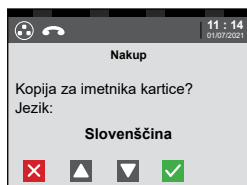
2. Uporabite kartico



3. (opcijsko) vpišite IBAN bančne kartice (najdete na sprednji ali hrbtni strani), izbira države bo izvedena samodejno
 ali pritisnite „DA“
 ali „NE“ da ne vpišete številke IBAN – nadaljnje ravnanje najdete na str. 12 (bančne in kreditne kartice (EMV))

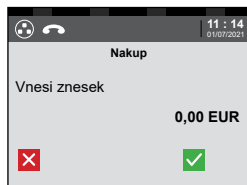
4. Tiska se izpisek
Stranka podpiše izpisek

Podpis stranke primerjajte s podpisom na hrbtni strani kartice, podpisa morata biti enaka

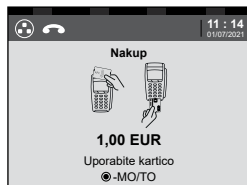


5. S tipko ▼ izberite jezik
 pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko
 pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

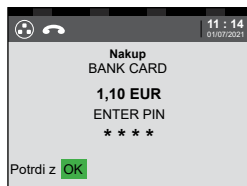
Pri transakcijah z bančnimi in s kreditnimi karticami nadaljujte po spodnjem postopku. Plačilo lahko izvedete odvisno od vrste kartice brezstično (NFC) ali preko čitalca čipa. Vnos kode PIN ali podpis je morda potreben.



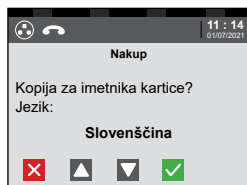
1. Knjiženje začnite z vnosom zneska
Znesek vpišete v evrskih stotinih
(za znesek 1,00 EUR torej vpišete 100)
 pritisnite



2. Uporabite kartico
Pri brezstičnem plačilu (NFC) se drži kartico k znaku za brezstično plačevanje (NFC) da zasvetijo 4 lučke in se sliši signal.



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



4. S tipko ▼ izberite jezik
 pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko
 pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

POMEMBNO:

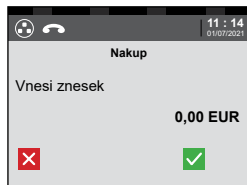
Odvisno od vsote plačila oz.ob večkratni uporabi brezstične funkcije (NFC) se zahteva kodo PIN. Prosim upoštevajte navodila na ekranu terminala.

Pri plačilu s podpisom primerjajte podpis na slipu s podpisom na hrbtni strani kartice. Podpisa morata biti enaka.

Če je kartica v čitalniku čipa jo šele odstranite, če terminal to zahteva.

Ta funkcija je omogočena, če se Terminal - ID začne z „AHM“ ali „AHEM“ in se lahko izvede samo s kreditno kartico. Potrebujete številko kreditne kartice, datum poteka veljavnosti kartice in opcijsko kodo CVC2/CVV2 (to 3- ali 4-mestno številko najdete na hrbtni strani kartice, zraven podpisnega polja).

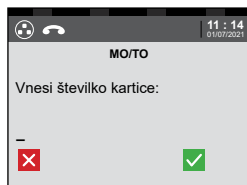
Prosimo, upoštevajte pravne pogoje v pogodbi za kreditne kartice pri plačilih na daljavo.



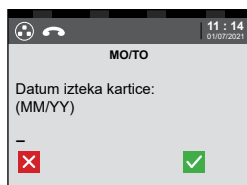
1. Knjiženje začnite z vnosom zneska
Znesek vpišete v evrskih stotinih
(za znesek 1,00 EUR torej vpišete 100)
■ pritisnite



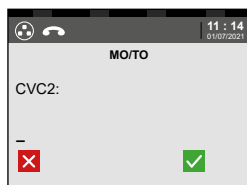
2. ● -Tipka za ročni vnos



3. Vpišite številko kartice
■ pritisnite



4. Vpišite datum poteka veljavnosti kartice v zapisu MM/LL
■ pritisnite

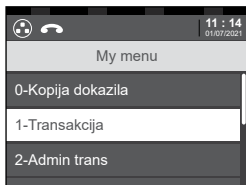


5. Vpišite kodo CVC2/CVV2 (to 3- ali 4-mestno številko najdete na hrbtni strani kartice, zraven podpisnega polja)
■ pritisnite
■ pritisnite za preskok (**upoštevajte opombo na zaslону**)

OPOMBA:

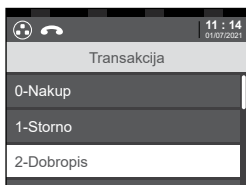
Knjiženja MO/TO bodo povzeta v ločenem nakazilu. Upoštevajte tudi smernice za odvijanje kartičnega plačevanja, ki jih najdete na spletu www.hobex.si pod točko prenos in splošni pogoji poslovanja.

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.

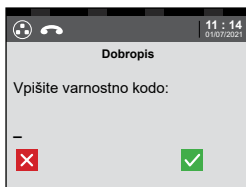


1. Pritisnite meni **[F4]**

S tipko ▼ izberite **Transakcija** (ali pritisnite tipko **[1]**)
■ pritisnite

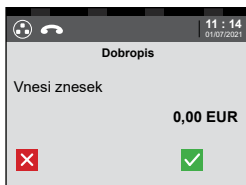


2. S tipko ▼ izberite **Dobropis** (ali pritisnite tipko **[2]**)
■ pritisnite



3. Vnesite varnostno kodo

Ta je bila sporočena pri usposabljanju
■ pritisnite

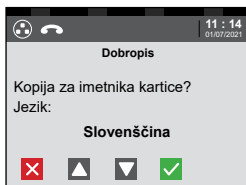


4. Znesek vpišite v evrskih stotinih
(za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100)
■ pritisnite



5. Uporabite kartico

● za ročni vnos številke kreditne kartice

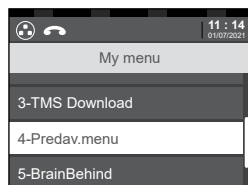


6. S tipko ▼ izberite jezik

■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko

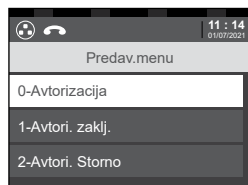
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

Pri predavtorizaciji si lahko rezervirate željeni znesek. S to rezervacijo zagotovite, da je znesek ob končni izvedbi transakcije v vsakem primeru na voljo. Predavtorizacija ostane veljavna določeno časovno obdobje (najv. 30 dni), nato pa samodejno zapade. Transakcijo lahko izvedete znotraj tega časovnega obdobja.

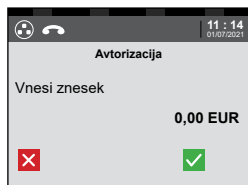


1. Pritisnite meni **[F4]**

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



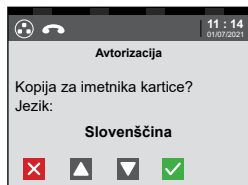
2. S tipko **▼** izberite **Avtorizacija** (ali pritisnite tipko **[0]**)
■ pritisnite



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



4. Uporabite kartico
 za ročni vnos številke kreditne kartice

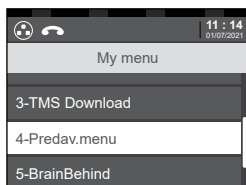


5. S tipko **▼** izberite jezik
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

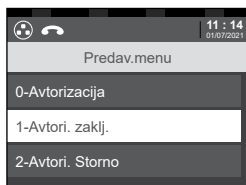
POMEMBNO:

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

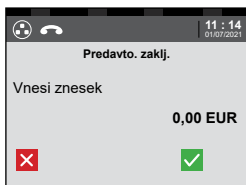
Ob dokončanju avtorizacije se transakcija, ki je bila predavtorizirana, dokončno knjiži. Višina transakcije lahko presega znesek predavtorizacije za največ 20%.



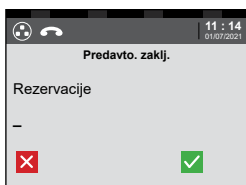
1. Pritisnite meni **[F4]**
S tipko ▼ izberite **Predav.menu** (ali pritisnite tipko **[4]**)
■ pritisnite



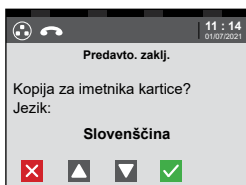
2. S tipko ▼ izberite **Avtori. zaklj.** (ali pritisnite tipko **[1]**)
■ pritisnite



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



4. Vpišite številko rezervacije (glejte potrdilo predavtorizacije)
■ pritisnite

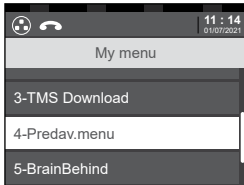


5. S tipko ▼ izberite jezik
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

POMEMBNO:

Kartica bo bremenjena za ustrezen znesek šele po dokončanju avtorizacije.

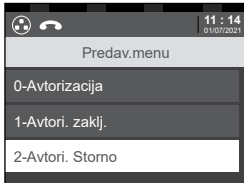
Funkcija storno avtorizacije omogoča storno predavtorizacije na terminalu.



1. Pritisnite meni **[F4]**

S tipko **▼** izberite **Predav.menu** (ali pritisnite tipko **[4]**)

■ pritisnite



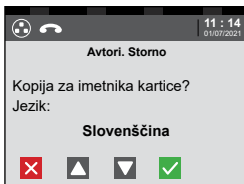
2. S tipko **▼** izberite **Avtori. Storno** (ali pritisnite tipko **[2]**)

■ pritisnite



3. Vpišite številko rezervacije (glejte potrdilo predavtorizacije)

■ pritisnite



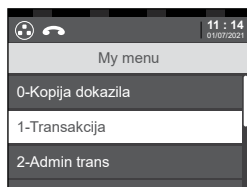
4. S tipko **▼** izberite jezik

■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko

■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

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

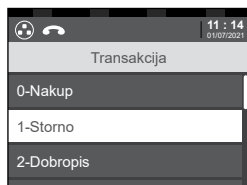
Po izvedbi dnevnega zaključka prav tako ni mogoče stornirati prej nastalih transakcij.



1. Pritisnite meni **[F4]**

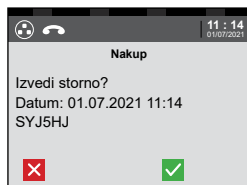
S tipko ▼ izberite **Transakcija** (ali pritisnite tipko **[1]**)

■ pritisnite



2. S tipko ▼ izberite **Storno** (ali pritisnite tipko **[1]**)

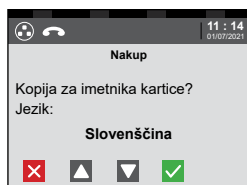
■ pritisnite



3. Primerjajte datum, uro in odobritveno številko dokumenta, ki ga želite stornirati

■ pritisnite za stornacijo

■ pritisnite za prekinitev postopka



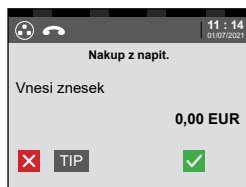
4. S tipko ▼ izberite jezik

■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko

■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

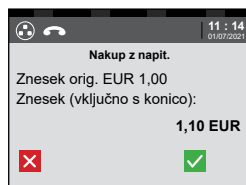
Napitnino lahko

- **pri transakciji s kodo PIN** vnesete samo neposredno med transakcijo.
- **pri transakciji s podpisom** vnesete naknadno samo do dnevnega zaključka.



1. Plačilo z napitnino pričnete z vnosom vsote
Znesek vpišete v evrskih stotinah (za znesek 1,00 EUR torej vpišete 100)

■ pritisnite
[TIP] Oziroma tipka **[F2]** pritisnete za vnos napitnine

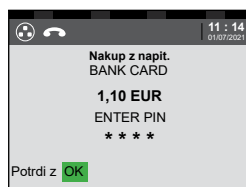


2. Prikazan bo originalni znesek knjiženja TIP
Nov skupni znesek (originalni znesek + znesek napitnine) vpišite v evrskih stotinah (za znesek 1,10 EUR torej vpišete 110)

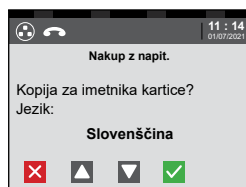
■ pritisnite



3. Uporabite kartico



4. **(pri transakciji s kodo PIN)** imetnik kartice vpiše kodo PIN
■ pritisnite



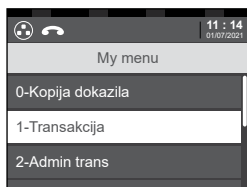
5. S tipko ▼ izberite jezik
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

POMEMBNO:

Brezstično plačilo (NFC) z napitnino je možno izvesti le s tipko F2 (glej 1).

Če je stranka v za to ustrezno vrstico na izpisku vnesla napitnino, lahko s pomočjo te funkcije napitnino naknadno knjižite.

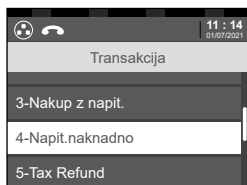
Pri naknadnem knjiženju napitnine lahko dodate največ 20 % originalnega zneska kot napitnino.



1. Pritisnite meni **[F4]**

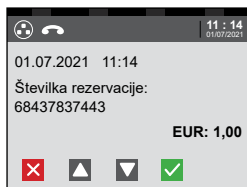
S tipko ▼ izberite **Transakcija** (ali pritisnite tipko **[1]**)

■ pritisnite



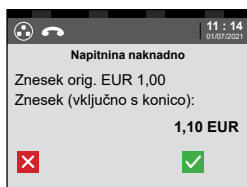
2. S tipko ▼ izberite **Napit.naknadno** (ali pritisnite tipko **[4]**)

■ pritisnite



3. S tipko ▼ izberite številko rezervacije (najdete jo na dokazilu za prodajno mesto pri vknjižbi napitnine)

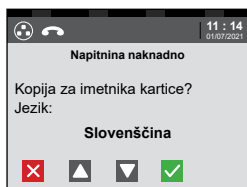
■ pritisnite



4. Prikazan bo originalni znesek knjiženja TIP

Nov skupni znesek (originalni znesek + znesek napitnine) vpišite v evrskih stotinih (za znesek 1,10 EUR torej vpišete 110)

■ pritisnite



5. S tipko ▼ izberite jezik

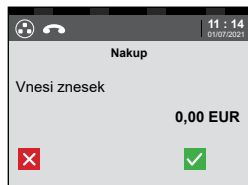
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko

■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

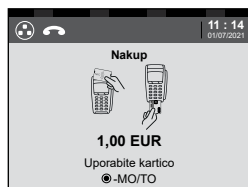
POMEMBNO:

Vrstica za vnos napitnine je na voljo na potrdilu šele ko je aktivirana ta funkcija in če je transakcija bila brez kode PIN.

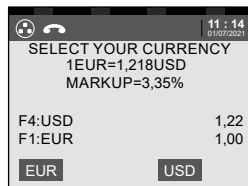
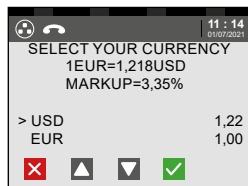
Ta funkcija je omogočena, če se Terminal - ID začne z „**AHD**“ ali „**AHED**“.
Funkcija „DCC“ omogoča strankam izven evroobmočja plačevanje v domači valuti.
Plačevanje je omogočeno samo s karticami Mastercard, Maestro, VISA in VPAY.
Upravičene kartice bodo samodejno zaznane in prikazeta se valuti.



1. Plačilo pričniti z vnosom vsote
Znesek vpišete v evrskih stotinah (za znesek 1,00 EUR torej vpišete 100)
■ pritisnite

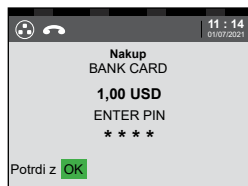


2. Uporabite kartico

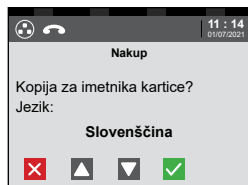


3. Visa: S tipko ▼ in ▲ izberite valuto (tuja valuta ali €)
■ pritisnite

Mastercard: S tipko **[F1]** / **[F4]** izberite valuto (tuja valuta ali €)



4. Lastnik kartice vnese kodo PIN (terminal določa, če je potrebno - drugače je potreben podpis dokazila za prodajno mesto)
■ pritisnite



5. S tipko ▼ izberite jezik
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

Pri plačilu s tujo valuto mora stranka sprejeti drugačen tečaj od tistega, ki je veljaven na dan plačila s kartico. Sprejeti mora tudi bančne stroške. Pri plačilu v domači valuti se uporablja aktualen dnevni tečaj in dejanski končni znesek je takoj razviden.

Značilnosti kreditnih in debetnih kartic

Varnostno zaščitene čip vsebuje informacije o kartici.

Številke kartic MasterCard 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 MasterCard prikazuje tridimenzionalno sliko dveh prepletenih globusov s celinami, ki se ob nagibanju kartice navidezno premikata. Hologram je vgrajen v kartico..



Magnetni trak

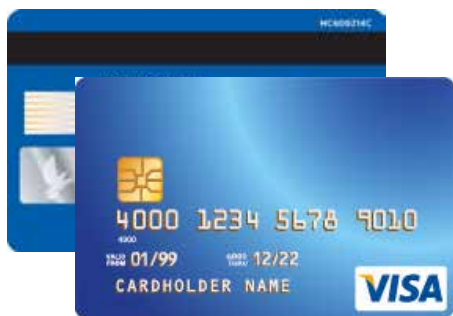
V polju za podpis so natisnjene zadnje štiri številke kartice in pa trimestna koda CVC (Card Verification Code).

NFC logotipi (spredaj ale 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 podjetja, ki so lastniki kartic!



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.

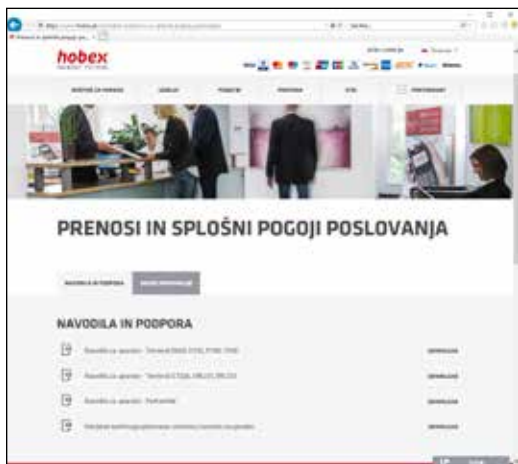


Kartica V-Pay

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. Izdaja se tudi kartice brez podpisnega polja.
6. Vse kartice V-Pay so opremljene z magnetnim trakom.

V pomoč pri obdelavi vaših kartičnih plačil s kreditnimi in debetnimi karticami smo vam pripravili smernice za odvijanje kartičnega plačevanja in navodila za uporabo. Prosimo vas, da ta navodila, ki jih najdete v spletu www.hobex.si, v meniju „**Podpora**“, navrh „**Prenosi in splošni pogoji poslovanja**“, pozorno preberete.

Predstavljajo izvleček pogovjev 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 poslovanja, nadomestna dokazila in razne druge informacije.

Nadomestna dokazila vam v primeru okvarjenega terminala ali izpada omrežja omogočata neprekinjeno nadaljevanje izvajanja transakcij. Natančnejše informacije najdete v nadomestnih dokazilih.

Vse dokumente najdete na spletnem naslovu www.hobex.si v meniju „Podpora“ in „Prenosi in splošni pogoji poslovanja“.

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. (Številko pisarne najdete na strani 28 teh navodil)


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**“ in „**Prenosi in splošni pogoji poslovanja**“ in „**Navodila za uporabo – PartnerNet**“.

1. Reset terminala

Za reset terminala držite nekaj sekund istočasno  in piko poleg ničle.

2. Napaka pri povezovanju (RC 999)

Za odpravo te napake je treba najprej ponovno zagnati terminal, kar sprožite s pridržanjem obeh tipk  + **[.]** („Pika“). Če je po ponovnem zagonu preizkus povezave (glejte str. 6) 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. (številko najdete na strani 28 teh navodil)

3. „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.

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. (številko pisarne najdete na strani 28 teh navodil)

5. Izvedba CUP PIN + podpis

V skladu z direktivo CUP morajo biti vsa kartična plačila potrjena s kodo PIN in s podpisom stranke na dokazilu za prodajno mesto.

Seznam najpogostejših odzivnih kod in njihov pomen.

000-007	Plačilo OK	082, 084, 085, 087, 089, 098
010	Avtorizacija ni mogoča	Zavrjneno
050	Zavrjneno	99-104, 106, 108, Avtorizacija ni mogoča
051	Neveljavna kartica (Expired Card)	109
052	Prevečkrat vpisana napačna koda PIN	110
053	Zavrjneno	111, 112, 115 Avtorizacija ni mogoča
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	Avtorizacija ni mogoča	204
064	Napaka; napačni kartični podatki	880
065-066	Zavrjneno	900-909, 912 Zadržite kartico
067-071	Avtorizacija ni mogoča	910
072	Zavrjneno	999
073-074	Avtorizacija ni mogoča	Ni odgovora (ni povezave)
075	Neveljavna kartica	
076	Previsok znesek	
077	Avtorizacija ni mogoča	
079-081, 083, 086	Prekoračen limit	



+386 (0)1 / 568 0300



+386 (0)1 / 561 7800

planet

+43 (0)599 04 401 (Avstrija)

+49 (0)89 244 10 98 10 (Nemčija)

ZA NERAZREŠENA VPRAŠANJA

Pisarna (splošna vprašanja)

Od ponedeljka do četrтка med 7.30 in 16.30

V petek med 7.30 in 12.00

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

T +49 (0)89 / 2000 70 - 330 (Nemčija)

T +39 0471 / 053 027 (Italija)

T +386 1 600 8674 (Slovenija)

Center za pomoč uporabnikom (tehnična vprašanja)

Vsak dan med 7.00 in 24.00

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

T +49 (0)89 / 2000 70 - 333 (Nemčija)

T 848 424 407 (Italija)

T +386 1 600 8674 (Slovenija)



hobex

PAYMENT SYSTEMS