

hobex

MANUALE D'ISTRUZIONI

**SPIRE
SPc5 & SPg7**

PAYMENT SYSTEMS

Informazioni generali

Il Terminale	3
Sostituzione del rotolo della carta	4

Operazioni

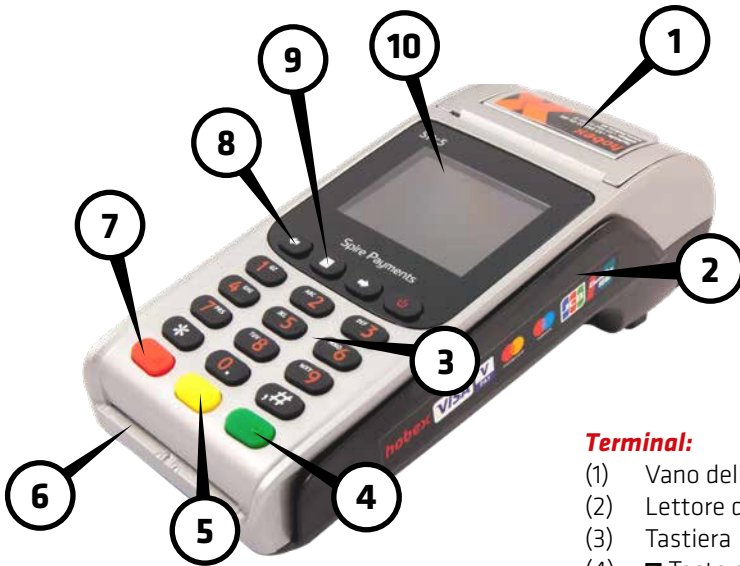
Impostazioni generali	5
Acquisto	6
Acquisto con mancia	7
Bonifico	8
Storno	9
Preautorizzazione con carta di credito	10
Addebito Preautorizzazione	11
Pan manuale - MO/TO	12
Riaccredito manuale	13

Attività di amministrazione

Chiusura giornaliera	14
Archivio Scontrini	15
Copia dello scontrino	15
Stampa dei Parametri	15
Prova connessione	15
Logout	15

Varie

Segni distintivi di sicurezza delle carte di credito e debito	16 + 17
PartnerNet	18
Download	19



Terminal:

- (1) Vano della carta
- (2) Lettore di banda magnetica
- (3) Tastiera
- (4) ■-Tasto di conferma
- (5) ■-Tasto di correzione
- (6) Lettore chip
- (7) ■-Tasto di interruzione
- (8) Pannello di controllo
- (9) Tasto avanzamento carta
- (10) Display a colori con lettore NFC

Carta per Pulire

INFORMAZIONI GENERALI

SOSTITUZIONE DEL ROTOLO DELLA CARTA

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.



3. Inserire il nuovo rotolo come illustrato.



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

Avvertenza: i rotoli di carta **hobex** possono essere ordinati chiamando il numero verde **hobex**, oppure su PartnerNet **hobex** e 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



1. Il display del terminale, trascorso un minuto di non utilizzo, attiva un salvaschermo. Premendo un tasto qualsiasi si disattiva. (Con terminali portatili lo schermo si oscura per risparmio energetico).

2. Il menu può essere sfogliato con i due tasti freccia **←** **→**. Per selezionare un'azione, premere il corrispettivo numero dal 1 al 4, indicato sul display.

3. Legenda Simboli:

-  Copertura GPRS
-  Copertura WLAN
-  Collegamento ETH
-  Carica della batteria

Per pagamenti con carta di debito o carta di credito, si richiede di seguire i passi sotto indicati.



1. Selezionare il tasto numerico indicato vicino ad **ACQUISTO** oppure inserire la carta nel lettore chip



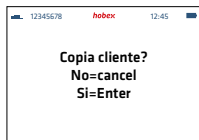
2. Inserire l'importo in centesimi di Euro (per 1,00€ = 100)
Premere ■



3. Inserire la Carte nelle lettore chip, il chip deve essere rivolto in avanti e verso l'alto, oppure appoggiare al display (NFC)



4. Il proprietario della carta inserisce il codice PIN (se richiesto verrà visualizzato sul display)
Premere ■



5. Effettuata la transazioni si puo richiedere una copia per il cliente premendo un tasto qualsiasi sul terminale, in caso contrario premere il tasto rosso ■

La Mancia può essere aggiunta direttamente all'operazione.



1. Selezionare il tasto numerico indicato vicino ad **ACQUISTO CON MANCIA**



2. Inserire l'importo in centesimi di Euro (per 1,00€ = 100)
Premere **■**



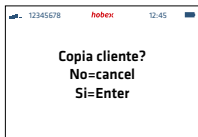
3. Inserire l'importo della mancia in centesimi di Euro (per 1,00€ = 100)
Premere **■**



4. Inserire la Carte nelle lettore chip, il chip deve essere rivolto in avanti e verso l'alto, oppure appoggiare la carta al display (NFC)



5. Il proprietario della carta inserisce il codice PIN (se richiesto verrà visualizzato sul display)
Premere **■**




6. Effettuata la transazioni si puo richiedere una copia per il cliente premendo un tasto qualsiasi sul terminale, in caso contrario premere il tasto rosso **■**

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. Selezionare il tasto numerico indicato vicino a **RIACCREDITO**




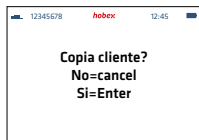
2. Inserire l'importo in centesimi di Euro (per 1,00€ = 100)
Premere 




3. Inserire la Carte nelle lettore chip, il chip deve essere rivolto in avanti e verso l'alto, oppure appoggiare la carta al display (NFC)



4. Inserire codice sicurezza per il Bonifico
Premere 



5. Effettuata la transazioni si puo richiedere una copia per il cliente premendo un tasto qualsiasi sul terminale, in caso contrario premere il tasto rosso 

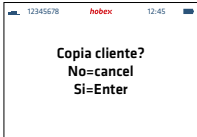
Lo storno può essere effettuato per una qualsiasi operazione prima del Clearing o della chiusura contabile; le operazioni già chiuse non sono più stornabili.



1. Selezionare il tasto numerico indicato vicino a **STORNO**



2. Inserire, con i tasti numerici, il Numero TX della transazione da stornare e confermare con il tasto verde ■



3. Effettuata lo storno si può richiedere una copia per il cliente premendo un tasto qualsiasi sul terminale, in caso contrario premere il tasto rosso ■

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), dopo di che scade automaticamente. La transazione definitiva può essere eseguita in qualsiasi momento entro questo periodo.



1. Selezionare il tasto numerico indicato vicino a **PREAUTORIZZAZIONE**



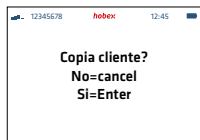
2. Inserire l'importo in centesimi di Euro (per 1,00€ = 100)
Premere ■



3. Inserire la Carte nelle lettore chip, il chip deve essere rivolto in avanti e verso l'alto, oppure appoggiare la carta al display (NFC). Se l'inserimento manuale è attivo, digitare il numero di carta sulla tastiera.



4. Il Proprietario della carta inserisce il codice PIN (se richiesto verrà visualizzato sul display)
Premere ■



5. Effettuata la preautorizzazione si può richiedere una copia per il cliente premendo un tasto qualsiasi sul terminale, in caso contrario premere il tasto rosso ■

IMPORTANTE:

Conservare la ricevuta della preautorizzazione. Il numero della prenotazione che vi è riportato è necessario sia per il completamento dell'autorizzazione che per l'annullamento della preautorizzazione

Con il completamento dell'autorizzazione viene definitivamente registrata la transazione precedentemente autorizzata. L'importo della transazione può superare l'importo preautorizzato al massimo del 20%.



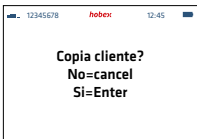
1. Selezionare il tasto numerico indicato vicino a **CHIUSURA PREAUT.**



2. Inserire l'importo in centesimi di Euro (per 1,00€ = 100)
Premere ■



3. Inserire il NR. TX della Preautorizzazione con i tasti numerici e confermare con il tasto verde ■



4. Effettuata la chiusura preautorizzazione si può richiedere una copia per il cliente premendo un tasto qualsiasi sul terminale, in caso contrario premere il tasto rosso ■

IMPORTANTE:

l'importo autorizzato viene addebitato sulla carta solo dopo la chiusura dell'autorizzazione.

OPERAZIONI

PAN MANUALE - MO/TO (OPZIONALE)

La transazione manuale può essere effettuata solo con una carta di credito. In questo caso sono necessari: il numero della carta di credito, la data di scadenza della carta e opzionalmente il codice CVC2/CVV2 (il numero a 3 cifre riportato sul retro della carta accanto allo spazio per la firma).

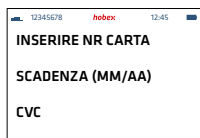
Nelle vendite a distanza, attenersi alle disposizioni di legge previste nel contratto della carta di credito.



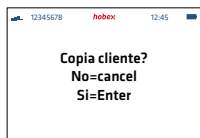
1. Selezionare il tasto numerico indicato vicino a **PAN MANUALE**



2. Inserire l'importo in centesimi di Euro (per 1,00€ = 100)
Premere **■**



3. Inserire il numero della carta e confermare con tasto verde **■**, inserire data di scadenza (MM/AA) e confermare con il tasto verde **■**, Inserire il codice CVC2/CVV2 (il numero a 3 cifre riportato sul retro della carta accanto allo spazio per la firma). Nel caso non si abbia il codice CVC2/CVV2 lasciare lo spazio vuoto e confermare con il tasto verde **■**



4. Effettuato il Pan manuale si può richiedere una copia per il cliente premendo un tasto qualsiasi sul terminale, in caso contrario premere il tasto rosso **■**

Il riaccredito manuale può essere effettuato solo con una carta di credito. In questo caso sono necessari: il numero della carta di credito, la data di scadenza della carta e opzionalmente il codice CVC2/CVV2 (il numero a 3 cifre riportato sul retro della carta accanto allo spazio per la firma).

Nelle vendite a distanza, attenersi alle disposizioni di legge previste nel contratto della carta di credito.



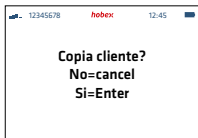
1. Selezionare il tasto numerico indicato vicino a **RIACCREDITO MANU**



2. Inserire l'importo in centesimi di Euro (per 1,00€ = 100)
Premere ■



3. Inserire il numero della carta e confermare con tasto verde ■, inserire data di scadenza (MM/AA) e confermare con il tasto verde ■, Inserire il codice CVC2/CVV2 (il numero a 3 cifre riportato sul retro della carta accanto allo spazio per la firma). Nel caso non si abbia il codice CVC2/CVV2 lasciare lo spazio vuoto e confermare con il tasto verde ■



4. Effettuato il Pan manuale si puo richiedere una copia per il cliente premendo un tasto qualsiasi sul terminale, in caso contrario premere il tasto rosso ■

Selezionando la chiusura giornaliera si avra un resoconto stampato di tutte le transazioni giornaliere.



1. Selezionare il tasto numerico indicato vicino a **CHIUSURA GIORNA**

Rapporto - viene stampato un rapporto suddiviso per tipologia di carta (es. Maestro, Mastercard, Visa)

Rapporto dettagliato - vien stampato un rapporto per singole transazioni

Chiusura contabile - viene stampata la chiusura contabile giornaliera e la lista delle transazioni viene azzerata



La chiusura contabile può essere eseguita anche automaticamente.

Ulteriori informazioni sull'esecuzione automatica della chiusura possono essere richieste alla Hotline di assistenza tecnica hobex.

Nell'archivio scontrini si possono ristampare vecchi scontrini.



1. Selezionare il tasto numerico indicato vicino a **COPIA SCONTRINO**

2. Inserire il numero di transazione con i tasti numerici e confermare con il tasto verde ■

RISTAMPA SCONTRINO

Viene stampata una copia dell'ultima transazione effettuata.

STAMPA DEI PARAMETRI

Vengono stampati i parametri di connessione del terminale.

TEST CONNESSIONE

Viene effettuata un test di connessione al centro di autorizzazione.

LOGOUT

Disconnessione terminale - utilizzabile solo a scopi di servizio.

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

Il chip antifalsificazione contiene i dati della carta.

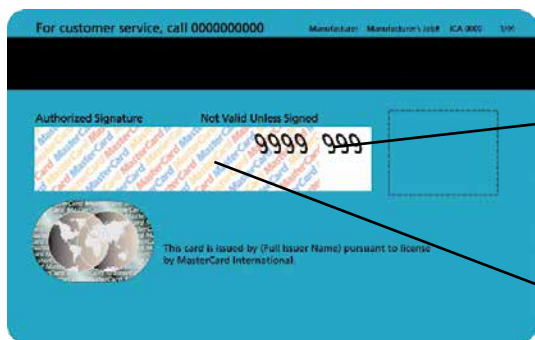
Tutti i numeri delle carte MasterCard iniziano con 5 e contengono 16 cifre (in 4 gruppi di 4 cifre ciascuno).

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.



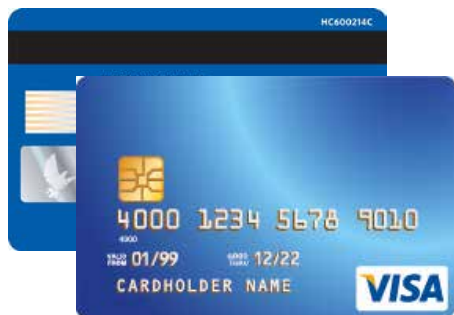
Banda magnetica

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 Partner-Net, 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“.

hobex

PER ULTERIORI DOMANDE

Ufficio (domande generiche)

Dal lunedì al giovedì, dalle ore 07:30 alle ore 16:30

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 / 196 55 88 (Italia)

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)

