

***hobex***

**NAVODILA ZA UPORABO**

**TELIUM  
IWL & ICT**

**PAYMENT SYSTEMS**

# VSEBINA

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




Različica 6, V.Eppenschwandtner, stanje november 2018 (V\_03.41)

# SPLOŠNO

## 1.1. TERMINAL



### Terminal:

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

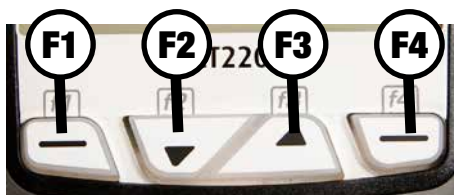
\*Funkcije kontrolnih tipk se pri modelih IWL in ICT razlikujejo, zato so obravnavane ločeno.

### Kontrolne tipke pri IWL:



[F1] Nakup / MO/TO [F2] Tipka ▼

### Kontrolne tipke pri ICT:



[F3] Tipka ▲ [F4] Meni

# SPLOŠNO

## 1.2. MENJAVA PAPIRNEGA KOLUTA

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



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



2. Odstranite papirni kolot in ga zavržite.



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



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

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

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

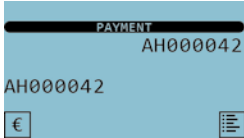
Na življenjsko dobo termičnega papirja med drugim vplivajo naslednji dejavniki:

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

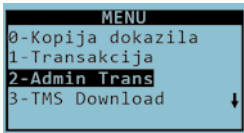
# ADMINISTRATIVNE FUNKCIJE

## 2.1. PREIZKUS POVEZAVE

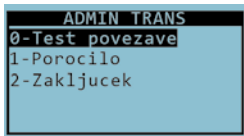
S preizkusom povezave se prepričate o možnosti vzpostavitve povezave med terminalom in podatkovnim centrom.



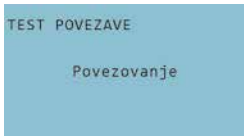
1. Pritisnite meni **[F4]**



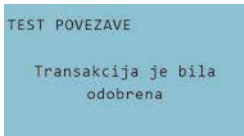
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Admin Trans« (ali pritisnite tipko **[2]**)  
■ pritisnite



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



4. Terminal nato izvede preizkus povezave



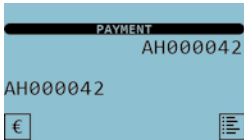
5. Natisne se izpisek. Če se pri tem izpiše „**Resp: 007 Admin dovoljen**“, je bila vzpostavitev povezave uspešna.

# ADMINISTRATIVNE FUNKCIJE

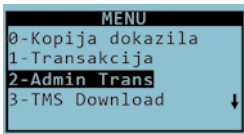
## 2.2. DNEVNI ZAKLJUČEK

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

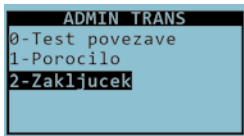
Če želite, se lahko izvajanje teh funkcij izvaja tudi samodejno. Za več informacij o možnostih samodejnega izvajanja zaključka se obrnite na telefonsko tehnično pomoč **hobex**.



1. Pritisnite meni **[F4]**



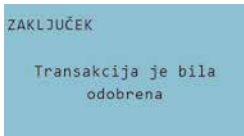
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Admin Trans« (ali pritisnite tipko **[2]**)  
■ pritisnite



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



4. Terminal pripravi dnevni zaključek



5. Natisne se izpisek

# ADMINISTRATIVNE FUNKCIJE

## 2.2. DNEVNI ZAKLJUČEK

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**

<b>MAESTRO</b>	
Število nakupov:	2
Znesek:	42.00
.....	.....
<b>VMNESE VSOTE</b>	
Število nakupov:	2
Znesek:	42.00

.....

<b>VISA</b>	
Število nakupov:	20
Znesek:	150.00
Število dobropisov:	1
Znesek:	40.00
.....	.....
<b>MASTERCARD</b>	
Število nakupov:	20
Znesek:	385.00
.....	.....
<b>VMNESE VSOTE</b>	
Število nakupov:	40
Znesek:	535.00
Število dobropisov:	1
Znesek:	40.00

.....

<b>TERMINAL</b>	
Število nakupov:	42
Znesek:	577.00
Število dobropisov:	1
Znesek:	40.00

.....

Admin dovoljen	
<b>ZNESKI SE UJEMAJO!</b>	

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

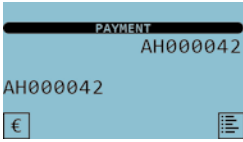
4. Napis „**Zneski se ujemajo!**“ bo viden, če je bil dnevni zaključek uspešno dokončan.

### **POMEMBNO:**

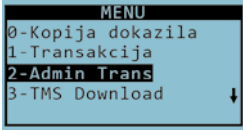
**Če dnevni zaključek obračun ni izveden pravilno, hobex ne more nadaljevati z obdelavo v obračun vključenih transakcij oziroma ne more opraviti prenosov. Brezhibna izvedba zaključka je zelo pomembna!**

# ADMINISTRATIVNE FUNKCIJE

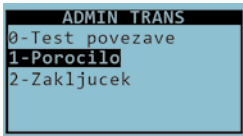
## 2.3. VMESNO POROČILO



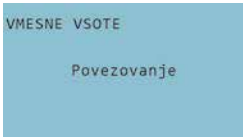
1. Pritisnite meni **[F4]**



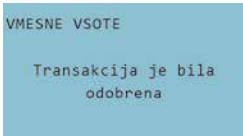
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Admin Trans« (ali pritisnite tipko **[2]**)  
■ pritisnite



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



4. Terminal pripravi vmesno poročilo



5. Natisne se izpisek.

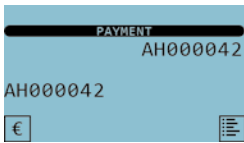
### **POZOR:**

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

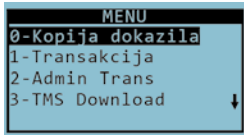


# ADMINISTRATIVNE FUNKCIJE

## 2.4. KOPIJA IZPISKA



1. Pritisnite meni **[F4]**



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

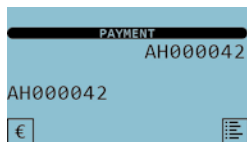
3. Natisne se izpisek.

# TRANSAKCIJE

## 3.1. BANČNE KARTICE IN NEPOSREDNA OBREMENITEV SEPA

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

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



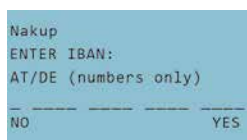
1. Knjiženje začnite z vnosom zneska



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



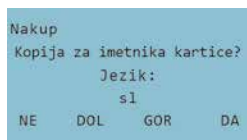
3. Kartico potegnite skozi čitalnik magnetnega traku. Pri tem mora biti kartica obrnjena z magnetnim trakom proti terminalu.



4. (Opcijsko) vpišete 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. 11 (bančne in kreditne kartice (EMV))

5. Tiska se izpisek  
Stranka podpiše izpisek

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

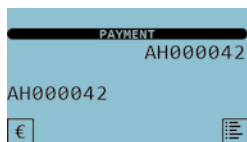


6. S tipko **▼ [F2]** izberite jezik (SL=slovensko, EN=angleško)  pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko  pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

# TRANSAKCIJE

## 3.2. BANČNE IN KREDITNE KARTICE (EMV)

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



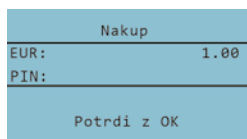
1. Knjiženje začnite z vnosom zneska



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



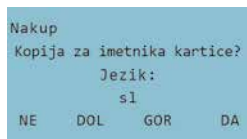
3. Kartico vstavite v čitalnik čipa  
Pri tem mora biti čip kartice obrnjen naprej in navzgor



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



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



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



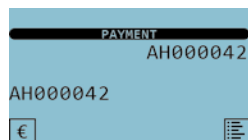
7. Kartico odstranite šele, ko terminal to zahteva od vas

# TRANSAKCIJE

## 3.3. BREZKONTAKTNO PLAČEVANJE (NFC)

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

Če terminal podpira brezkontaktno transakcijo, jih lahko izvajate po naslednjem postopku.



1. Knjiženje začnite z vnosom zneska

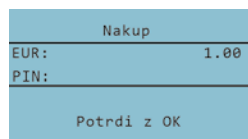


2. Znesek vpišite v evrskih stotinah (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100)

■ pritisnite

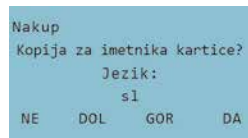


3. Kartico NFC pridržite obrnjeno proti znaku NFC na razdalji približno 1 do 2 cm in počakajte da posvetijo vse štiri diode LED in zaslišite zvočni signal.



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

■ pritisnite



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

■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko

■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

### **NASVET:**

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

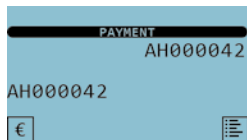
**Prosimo, upoštevajte navodila na zaslonu terminala.**

# TRANSAKCIJE

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

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

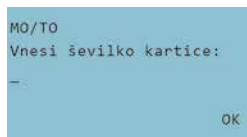


2. Znesek vpišite v evrskih stotinih (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100)

pritisnite



3. **[F]** za ročni vnos



4. Vpišite številko kartice

pritisnite



5. Vpišite datum poteka veljavnosti kartice v zapisu MMLL

pritisnite



6. 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**)

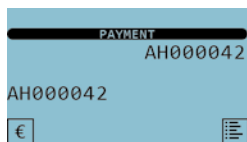
### **OPOMBA:**

**Knjiženja MO/TO bodo povzeta v ločenem nakazilu. Upoštevajte tudi smernice za odvijanje kartičnega plačevanja, ki jih najdete na spletu [www.hobex.si](http://www.hobex.si) pod točko prenosi.**

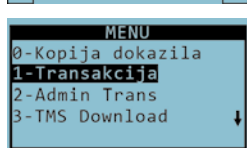
# TRANSAKCIJE

## 3.5. DOBROPIS KREDITNE KARTICE

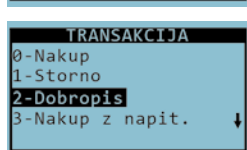
Dobropis na kreditni kartici se lahko izvrši le, če je bilo predhodno plačilo, za katero se izvrši dobropis, prav tako opravljeno preko te kreditne kartice.



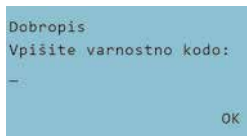
1. Pritisnite meni **[F4]**



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



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



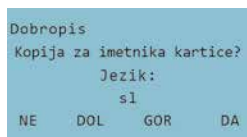
4. Vnesite varnostno kodo  
Ta je bila sporočena pri usposabljanju  
■ pritisnite



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



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



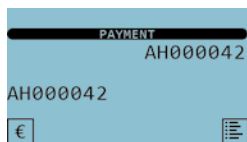
7. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovensko, EN=angleško)  
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko  
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

# TRANSAKCIJE

## 3.6. REZERVACIJA ZNESKA NA KREDITNI KARTICI (PREDAVTORIZACIJA – OPCISKO)

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.

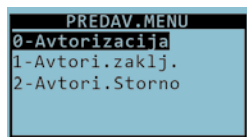
Transakcijo lahko izvedete znotraj tega časovnega obdobja.



1. Pritisnite meni **[F4]**



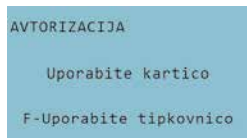
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Predav.menu« (ali pritisnite tipko **[4]**)  
■ pritisnite



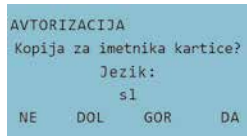
3. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Avtorizacija« (ali pritisnite tipko **[0]**)  
■ pritisnite



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



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



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

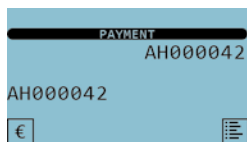
### **POMEMBNO:**

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

# TRANSAKCIJE

## 3.7. DOKONČANJE AVTORIZACIJE (OPCIJSKO)

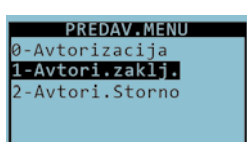
Ob dokončanju avtorizacije se transakcija, ki je bila predavtorizirana, dokončno knjiži. Višina transakcije lahko presega znesek predavtorizacije za največ 20 %.



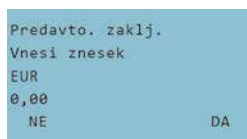
1. Pritisnite meni **[F4]**



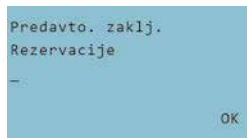
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Predav.menu« (ali pritisnite tipko **[4]**)  
■ pritisnite



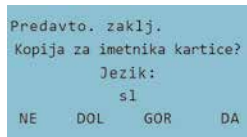
3. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Avtori.zaklj.« (ali pritisnite tipko **[1]**)  
■ pritisnite



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



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



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

### **POMEMBNO:**

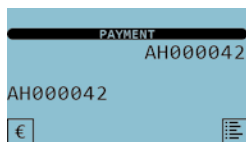
**Kartica bo bremenjena za ustrezen znesek šele po dokončanju avtorizacije.**



# TRANSAKCIJE

## 3.8. STORNO AVTORIZACIJE (OPCIJSKO)

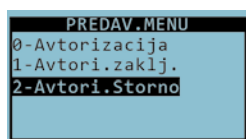
Funkcija storno avtorizacije omogoča storno predavtorizacije na terminalu.



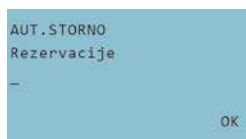
1. Pritisnite meni **[F4]**



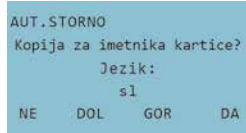
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Predav.menu« (ali pritisnite tipko **[4]**)  
■ pritisnite



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



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

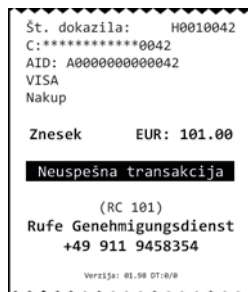


5. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovensko, EN=angleško)  
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko  
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

# TRANSAKCIJE

## 3.9. KNJIŽENJE Z AVTORIZACIJSKO KODO

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

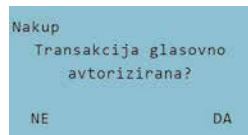


V tem primeru pokličite ustrezni klicni center za avtorizacijo (seznam najdete na zadnji strani teh navodil) in pridobite avtorizacijsko kodo za transakcijo.

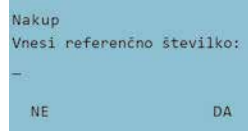
Ko dobite veljavno avtorizacijsko kodo, nadaljujte po spodnjem postopku:



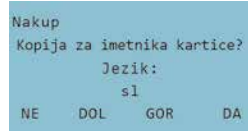
1. Transakcijo začnite na novo



2. Po sporočilo potrdite s tipko



3. Vpišite avtorizacijsko kodo pritisnite



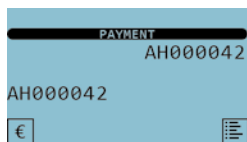
4. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovensko, EN=angleško)  
 pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko  
 pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

# TRANSAKCIJE

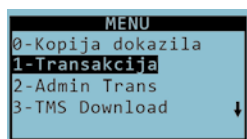
## 3.10. STORNO ZADNJE TRANSAKCIJE

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

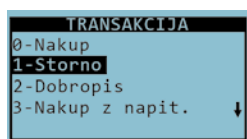
Po izvedbi dnevnega zaključka prav tako ni mogoče stornirati prej nastalih transakcij.



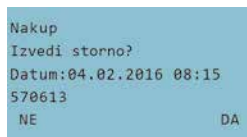
1. Pritisnite meni **[F4]**



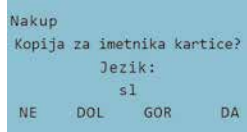
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Transakcija« (ali pritisnite tipko **[1]**)  
■ pritisnite



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



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



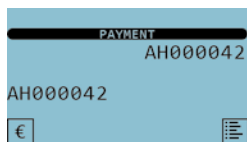
5. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovensko, EN=angleško)  
■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko  
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

# TRANSAKCIJE

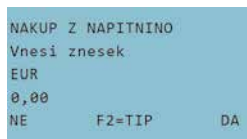
## 3.11. TRANSAKCIJA KREDITNA KARTICA/BANČNA KARTICA Z NAPITNINO (OPCIJSKO)

Napitnino lahko

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

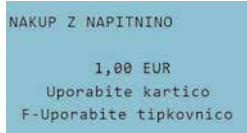


1. Knjiženje začnite z vnosom zneska

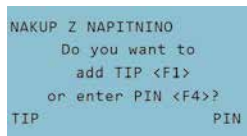


2. Znesek vpišite v evrskih stotinah (za znesek 1,00 EUR torej vpišite 100)

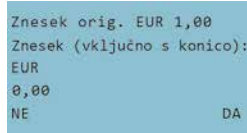
■ pritisnite **[F2]** za neposreden vnos zneska napitnine



3. Kartico vstavite v čitalnik čipa  
kartico obrnite tako, da bo čip na sprednji zgornji strani

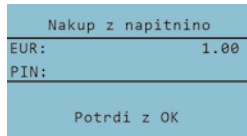


4. **(pri transakciji s kodo PIN)** stranka odloči ali bo dala napitnino ali ne



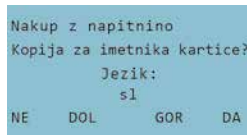
5. Prikazan bo originalni znesek knjiženja TIP  
Nov skupni znesek (originalni znesek + znesek napitnine) vpišite v evrskih stotinah (za znesek 1,00 EUR torej vpišete 100)

■ pritisnite



6. **(pri transakciji s kodo PIN)** imetnik kartice vpiše kodo PIN

■ pritisnite



7. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovensko, EN=angleško)

■ pritisnite, če želite natisniti izpisek za stranko

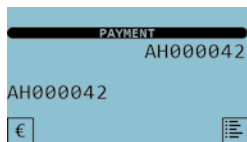
■ pritisnite, če ne želite natisniti izpiska za stranko

# TRANSAKCIJE

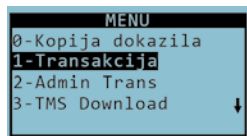
## 3.12. NAKNADNO KNJIŽENJE NAPITNINE (OPCIJSKO)

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

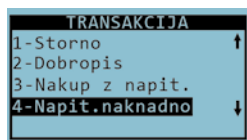
Pri naknadnem knjiženju napitnine lahko dodate največ 20 % originalnega zneska kot napitnino.



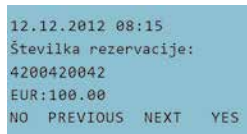
1. Pritisnite meni **[F4]**



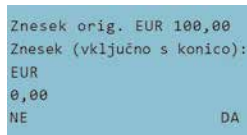
2. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Transakcija« (ali pritisnite tipko **[1]**)  
■ pritisnite



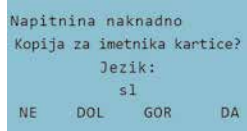
3. S tipko ▼ **[F2]** izberite »Napit.naknadno « (ali pritisnite tipko **[4]**)  
■ pritisnite



4. S tipko ▼ **[F2]** izberite številko rezervacije (najdete jo na dokazilu za prodajno mesto pri vknjižbi napitnine)  
■ pritisnite



5. Terminal na zaslonu prikaže originalni znesek z vknjižbo napitnine  
Vpišite nov skupen znesek (originalni znesek + znesek napitnine) v evrskih stotinih (za 1,00 EUR torej vpišite 100)  
■ pritisnite



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

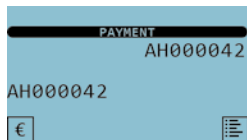
### **POMEMBNO:**

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

# TRANSAKCIJE

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

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. Knjiženje začnite z vnosom zneska



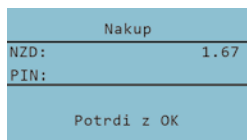
2. Znesek vpišete v stotinah  
(za znesek 1,00 EUR torej vpišete 100)  
■ pritisnite



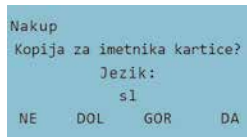
3. Kartico vstavite v čitalnik čipa  
Pri tem mora biti čip kartice obrnjen naprej in navzgor



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



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



6. S tipko ▼ **[F2]** izberite jezik (SL=slovensko, EN=angleško)  
■ 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.**

## **Pogosta vprašanja**

### **1. Napaka pri povezovanju (RC 999)**

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

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

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

### **2. »Vnesite manjši znesek« (RC 076)**

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

Kartične limite določa banka, ki je izdala kartico.

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

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

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

V tej fazi kartica stranke še ni bila bremenjena.

### **4. Različne vsote**

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

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

Če se vsoti razlikujeta, vas prosimo, da se za pomoč obrnete na službo za pomoč strankam. (številko pisarne najdete na zadnji strani 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.

### Značilnosti kreditnih in debetnih kartic

Varnostno zaščiten čip vsebuje informacije o kartici.

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

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

Datum poteka veljavnosti kartice

Ime in priimek imetnika kartice

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



Magnetni trak

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

NFC logotipi (spredaj ale zadaj)

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

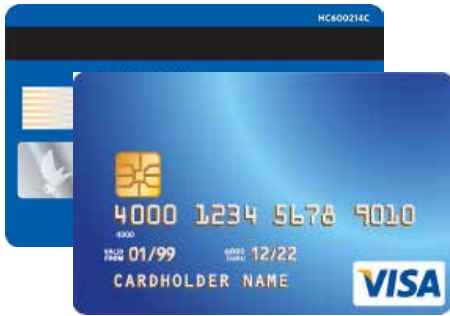


**Shranjevanju/skladiščenju številke kartic**, imen imetnikov kartic in datumov poteka veljavnosti kartic izven terminalov **hobex** se v največji možni meri **izogibajte**, saj je dovoljeno le pod strogimi pogoji (PCI DSS), za kar pa morate imeti ustrezno letno varnostno potrdilo. Shranjevanje magnetnih 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 podjetji, ki so lastniki kartic!



# DRUGO

## 4.2. VARNOSTNE LASTNOSTI KREDITNIH IN DEBETNIH KARTIC



### **Kartica Visa:**

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



### **Kartica Maestro:**

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



### **Kartica V-Pay:**

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

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 zadnji strani teh navodil)

Po prejemu podatkov za dostop po e-pošti, na spletnem naslovu [www.hobex.si](http://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](http://www.hobex.si), kjer v meniju izberete možnost »**Podpora**« in »**Prenosi**«.

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

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



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

V drugem razdelku »Druge informacije« najdete splošne pogoje 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](http://www.hobex.si) v meniju »Podpora« in »Prenosi«.***

Seznam najpogostejših odzivnih kod in njihov pomen.

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

DRUGO

DRUGO

DRUGO

# NAVODILA ZA UPORABO

## TELEFONSKE ŠTEVILKE CENTROV ZA AVTORIZACIJO

Centri za avtorizacijo so dosegljivi na naslednjih telefonskih številkah:



### **MASTERCARD**

**+49 (0)911 / 94 58 354**



### **VISA**

**+49 (0)911 / 94 58 354**



### **JCB**

**+49 (0)911 / 94 58 354**



### **CUP**

**+49 (0)911 / 94 58 354**



### **AMERICAN EXPRESS**

**+386 (0)1 / 568 0300**



### **DINERS CLUB**

**+386 (0)1 / 561 7800**



### **PLANET**

**+43 (0)599 04 444** (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)

### **Center za pomoč uporabnikom**

#### **(tehnična vprašanja)**

Vsak dan med 7.00 in 24.00

**T** +386 (0)1 / 600 8674

## **hobex AG**

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

**www.hobex.si**

**M** office@hobex.si