

hobex

MANUALE D'ISTRUZIONI

**TELIUM
IWL & ICT**

PAYMENT SYSTEMS

INDICE

1.	Informazioni generali	
1.1.	Il terminale.....	3
1.2.	Sostituzione del rotolo di carta.....	4
2.	Attività di amministrazione	
2.1.	Prova di connessione.....	5
2.2.	Chiusura giornaliera.....	6
2.3.	Rapporto.....	8
2.4.	Copia dello scontrino.....	9
3.	Transazioni	
3.1.	Carte Bancomat con procedimento di addebito diretto SEPA (ELV).....	10
3.2.	Carte Bancomat e carte di credito (EMV).....	11
3.3.	Pagamento Contactless (NFC - opzionale).....	12
3.4.	PAN Manuale / Mail order / Telephon Order MO/TO (opzionale).....	13
3.5.	Bonifico sulla carta di credito.....	14
3.6.	Preautorizzazione con carta di credito (opzionale).....	15
3.7.	Chiusura della preautorizzazione (opzionale).....	16
3.8.	Storno della preautorizzazione (opzionale).....	17
3.9.	Transazione con il codice di autorizzazione.....	18
3.10.	Storno dell'ultima transazione.....	19
3.11.	Transazioni carte di credito/carte Bancomat con mancia (opzionale).....	20
3.12.	Registrazione posticipata della mancia (opzionale).....	21
3.13.	DCC (Dynamic currency conversion (opzionale).....	22
4.	Varie	
4.1.	FAQ (domande frequenti).....	23
4.2.	Segni distintivi di sicurezza delle carte di credito e debito.....	24
4.3.	PartnerNet.....	26
4.4.	Download.....	27
4.5.	Elenco dei codici di errore (RC).....	28
4.6.	Note.....	29

INFORMAZIONI GENERALI

1.1. IL TERMINALE



Terminale:

- (1) Vano della carta
- (2) Lettore di banda magnetica
- (3) Tastiera
- (4) ■ Tasto di conferma
- (5) ■ Tasto di correzione
- (6) Lettore di chip
- (7) ■ Tasto di interruzione
- (8) Tasto F
- (9) Pannello di controllo *
- (10) Display

*Questo pannello è diverso negli apparecchi IWL e ICT. I due modelli pertanto verranno esaminati separatamente.

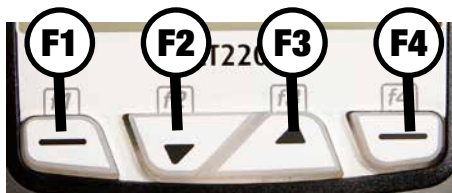
Pannello di controllo IWL:



[F1] Acquisto / MO/TO

[F2] Tasto ▼

Pannello di controllo ICT:



[F3] Tasto ▲

[F4] Menu

INFORMAZIONI GENERALI

1.2. 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.

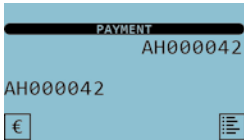
La durata della carta termica è influenzata, inoltre, dai seguenti fattori:

- 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

ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE

2.1. PROVA DI CONNESSIONE

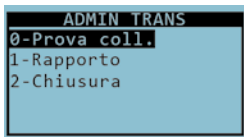
Con una prova di connessione si può determinare se c'è il collegamento tra il terminale e la centrale dati.



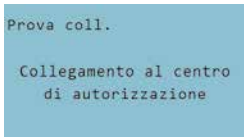
1. Premere Menu **[F4]**



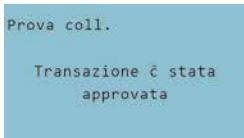
2. Con ▼ **[F2]** selezionare „Admin trans“ (o il tasto **[2]**) e premere **■**



3. Con ▼ **[F2]** selezionare „Prova coll.“ (o il tasto **[0]**) e premere **■**



4. Il terminale esegue ora la prova di connessione

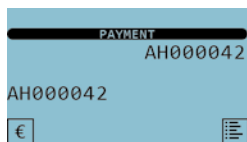


5. Viene stampata la ricevuta. Se sullo scontrino è riportata la scritta **„Resp. 007 Admin autorizzato“**; la prova di connessione ha avuto esito positivo.

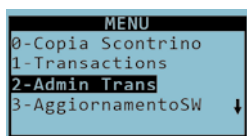
ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE

2.2. CHIUSURA GIORNALIERA

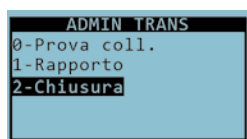
La funzione Chiusura giornaliera consente di ottenere un elenco di tutte le transazioni intercorse dall'ultima chiusura e di azzerare nuovamente l'elenco delle disposizioni. Se lo si desidera, questa funzione può essere eseguita anche automaticamente. Ulteriori informazioni sull'esecuzione automatica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



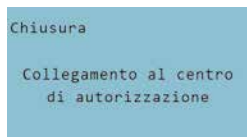
1. Premere Menu **[F4]**



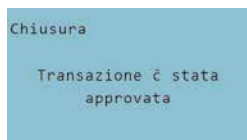
2. Con ▼ **[F2]** selezionare „Admin trans“ (o il tasto **[2]**) e premere **■**



3. Con ▼ **[F2]** selezionare „Chiusura“ (o il tasto **[2]**) e premere **■**



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



5. Viene stampata la ricevuta.

ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE

2.2. CHIUSURA GIORNALIERA

Nella chiusura sono riportati i seguenti campi:

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

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

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

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

IMPORTANTE:

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

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

21.12.2012 08:15:42
0000008 0015 000042
COPIA VENDITORE

TID: AH000042
n. scontrino: H000021

Chiusura

MAESTRO	
Pagam.Totale:	2
totale:	42.00
.....
IMPORTO	
Pagam.Totale:	2
totale:	42.00

.....

VISA	
Pagam.Totale:	20
totale:	150.00
Bon. Totali:	1
totale:	40.00
.....
MASTERCARD	
Pagam.Totale:	20
totale:	385.00
.....
IMPORTO	
Pagam.Totale:	40
totale:	535.00
Bon. Totali:	1
totale:	40.00

.....

TERMINAL	
Pagam.Totale:	42
totale:	577.00
Bon. Totali:	1
totale:	40.00

.....

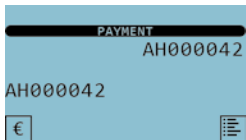
Admin TX approved
importo controllato

Vesione: 02.11 DT:0/0

ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE

2.3. RAPPORTO

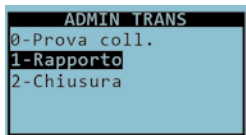
Il Rapporto consente di stampare un elenco di tutte le transazioni eseguite dall'ultima Chiusura. L'elenco delle disposizioni, tuttavia, a differenza della Chiusura giornaliera, non viene azzerato. Pertanto, un eventuale Rapporto successivo, in assenza di una Chiusura intermedia, continuerà a riportare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



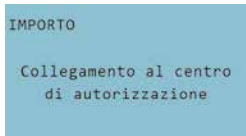
1. Premere Menu **[F4]**



2. Con ▼ **[F2]** selezionare „Admin trans“ (o il tasto **[2]**) e premere **■**



3. Con ▼ **[F2]** selezionare „Rapporto“ (o il tasto **[1]**) e premere **■**



4. Il terminale esegue ora il Rapporto



5. Viene stampata la ricevuta.

ATTENZIONE:

Le preautorizzazioni, le mance e le mance posticipate, non vengono documentate nel Rapporto.

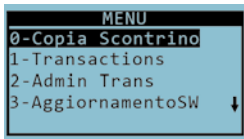
ATTIVITÀ DI AMMINISTRAZIONE

2.4. COPIA DELLO SCONTRINO

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



1. Premere Menu **[F4]**



2. Con ▼ **[F2]** selezionare „Copia scontrino“ (o il tasto **[0]**) e premere **[Enter]**



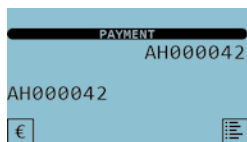
3. Viene stampata la ricevuta.

TRANSAZIONI

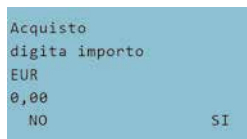
3.1. CARTE BANCOMAT CON PROCEDIMENTO DI ADEBITO DIRETTO SEPA (ELV)

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

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



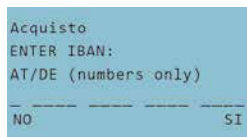
1. Iniziare la transazione con l'inserimento dell'importo



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



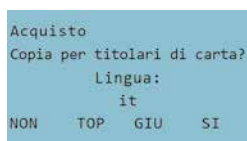
3. Far passare la carta attraverso il lettore di banda magnetica Strisciare la carta nel lettore, con la banda magnetica della carta rivolta verso il terminale



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

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

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

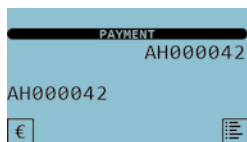


6. Con ▼ **[F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese) premere per stampare la ricevuta del cliente premere per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

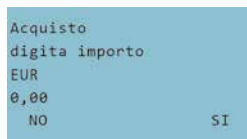
TRANSAZIONI

3.2. CARTE BANCOMAT E CARTE DI CREDITO (EMV)

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



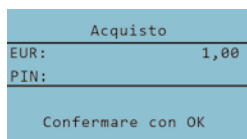
1. Iniziare la transazione con l'inserimento dell'importo



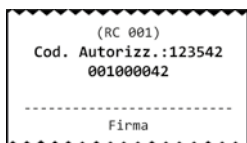
2. Inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) e premere



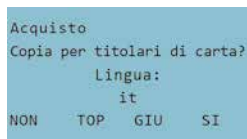
3. Inserire la carta nel lettore chip
La carta deve essere inserita con il chip rivolto in avanti ed in alto



4. Il titolare della carta inserisce il PIN (se richiesto dal terminale – altrimenti far firmare la ricevuta) e premere



5. Per completare la transazione senza il PIN, il cliente deve apporre la propria firma sulla ricevuta del commerciante nell'apposito spazio.
Confrontare la firma del cliente con quella apposta sul retro della carta e verificare che siano identiche



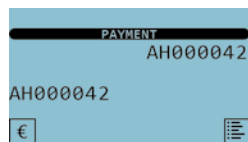
6. Con [F2] scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese) premere per stampare la ricevuta del cliente premere per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

TRANSAZIONI

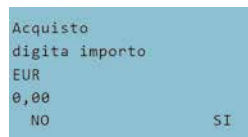
3.3. PAGAMENTO CONTACTLESS (NFC - OPZIONALE)

Le carte NFC (Near Field Communication) sono dotate di una funzione che consente il pagamento senza contatto.

Per effettuare transazioni NFC è necessario disporre di un terminale abilitato NFC. Se il terminale accetta le transazioni NFC, procedere come indicato di seguito per effettuare la transazione



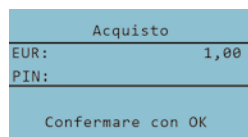
1. Iniziare la transazione con l'inserimento dell'importo



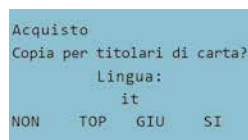
2. Inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) e premere



3. Tenere la carta NFC davanti al simbolo NFC a circa 1-2 cm di distanza fino a quando tutti i 4 LED si accendono e viene emesso un segnale acustico.



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



5. Con ▼ **[F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese) premere per stampare la ricevuta del cliente premere per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

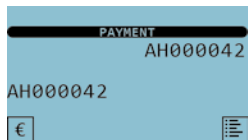
AVVERTENZA:

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

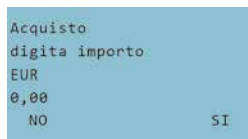
TRANSAZIONI

3.4. PAN MANUALE / MAIL ORDER / TELEPHON ORDER MO/TO (OPZIONALE)

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



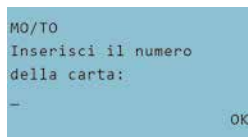
1. Iniziare la transazione con l'inserimento dell'importo



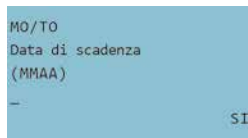
2. Inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) e premere **■**



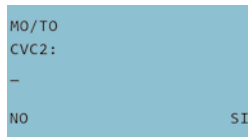
3. premere tasto **[F]** per l'immissione manuale



4. Inserisci il numero della carta premere **■**



5. Inserisci la data di scadenza nel formato MMAA premere **■**



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

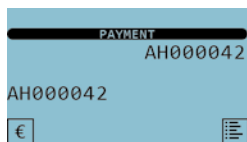
ATTENZIONE:

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

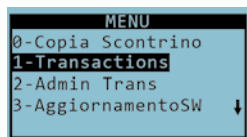
TRANSAZIONI

3.5. BONIFICO SULLA CARTA DI CREDITO

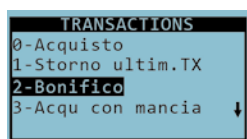
Il bonifico sulla carta di credito può aver luogo solo se il pagamento precedente, per il quale viene autorizzato il bonifico, è stato effettuato tramite la stessa carta di credito.



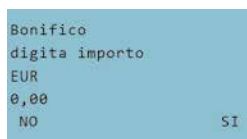
1. Premere Menu **[F4]**



2. Con ▼ **[F2]** selezionare „Transactions“ (o il tasto **[1]**) e premere **■**



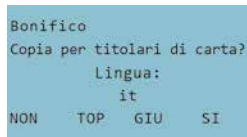
3. Con ▼ **[F2]** selezionare „Bonifico“ (o il tasto **[2]**) e premere **■**



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



5. Inserire la carta o premere **[F]** per inserire manualmente il numero della carta

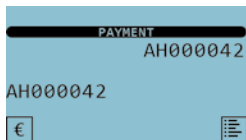


6. Con ▼ **[F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese) premere **■** per stampare la ricevuta del cliente premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

TRANSAZIONI

3.6. PREAUTORIZZAZIONE CON CARTA DI CREDITO (OPZIONALE)

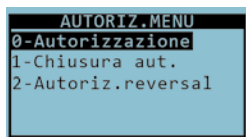
La preautorizzazione consente di „prenotare“ un importo prima che l'operazione venga effettivamente eseguita. In questo modo è garantita la disponibilità dell'importo al momento della transazione finale. La preautorizzazione rimane valida per un periodo di tempo stabilito (al massimo 30 giorni), dopodiché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



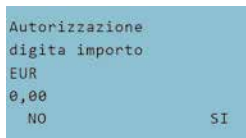
1. Premere Menu **[F4]**



2. Con ▼ **[F2]** selezionare „Preautoriz.menu“ (o il tasto **[4]**) e premere **■**



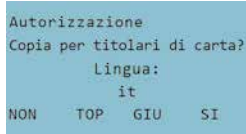
3. Con ▼ **[F2]** selezionare „Preautorizzazione“ (o il tasto **[0]**) e premere **■**



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



5. Inserire la carta
o
premere **[F]** per inserire manualmente il numero della carta



6. Con ▼ **[F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese)
premere **■** per stampare la ricevuta del cliente
premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

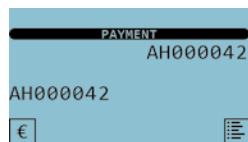
IMPORTANTE:

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

TRANSAZIONI

3.7. CHIUSURA DELLA PREAUTORIZZAZIONE (OPZIONALE)

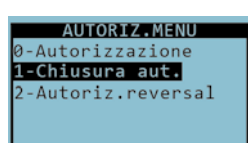
Con il completamento della preautorizzazione viene definitivamente incassata la transazione preautorizzata. L'importo della transazione può superare l'importo preautorizzato al massimo del 20%.



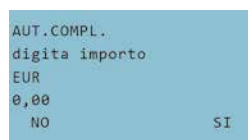
1. Premere Menu **[F4]**



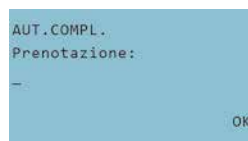
2. Con ▼ **[F2]** selezionare „Preautoriz.menu“ (o il tasto **[4]**) e premere **■**



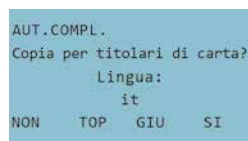
3. Con ▼ **[F2]** selezionare „Chiusura preaut.“ (o il tasto **[0]**) e premere **■**



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



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



6. Con ▼ **[F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese) premere **■** per stampare la ricevuta del cliente premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

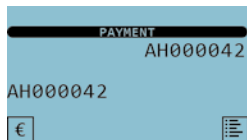
IMPORTANTE:

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

TRANSAZIONI

3.8. STORNO DELLA PREAUTORIZZAZIONE (OPZIONALE)

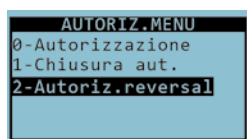
La funzione di storno della preautorizzazione consente di annullare dal terminale una preautorizzazione.



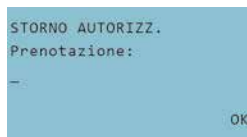
1. Premere Menu **[F4]**



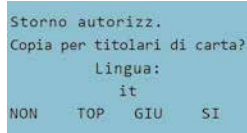
2. Con ▼ **[F2]** selezionare „Preautoriz.menu“ (o il tasto **[4]**) e premere **■**



3. Con ▼ **[F2]** selezionare „Storno preaut.“ (o il tasto **[0]**) e premere **■**



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



5. Con ▼ **[F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese) premere **■** per stampare la ricevuta del cliente premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

TRANSAZIONI

3.9. TRANSAZIONE CON IL CODICE DI AUTORIZZAZIONE

È possibile che una transazione con carta di credito non venga immediatamente approvata e che la banca emittitrice della carta richieda invece un'autorizzazione telefonica. Se in fondo allo scontrino appare „Transazione fallita“ e più in basso „Chiamare per autorizzazione“, procedere come indicato di seguito.

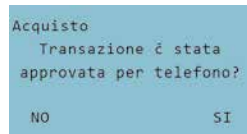


Chiamare il call center di autorizzazione dell'istituto di emissione della carta di credito (vedere sul retro del manuale) che rilascerà un codice di autorizzazione per la transazione.

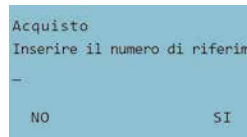
Una volta ottenuto un codice di autorizzazione valido, procedere come indicato di seguito:



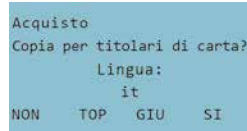
1. Avviare di nuovo la transazione



2. Premere per confermare il messaggio



3. Inserire il codice di autorizzazione e premere



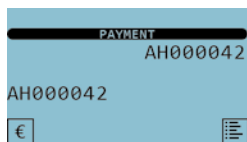
4. Con ▼ **[F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese)
premere per stampare la ricevuta del cliente
premere per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

TRANSAZIONI

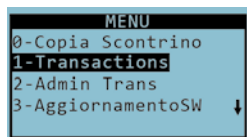
3.10. STORNO DELL'ULTIMA TRANSAZIONE

È possibile annullare solo l'ultima transazione eseguita. Le operazioni precedenti NON possono essere annullate.

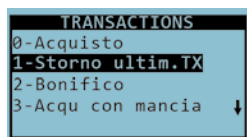
Anche dopo una chiusura non è possibile annullare le transazioni eseguite in precedenza.



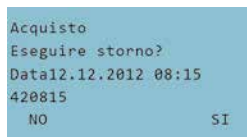
1. Premere Menu **[F4]**



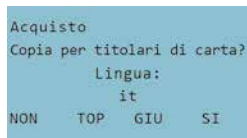
2. Con ▼ **[F2]** selezionare „Transactions“ (o il tasto **[1]**) e premere **[Enter]**



3. Con ▼ **[F2]** selezionare „Storno ultim. TX“ (o il tasto **[1]**) e premere **[Enter]**



4. Confrontare la data, l'ora e il numero di autorizzazione dello scontrino da stornare, quindi premere **[Enter]** per stornare la transazione premere **[Esc]** per interrompere l'operazione



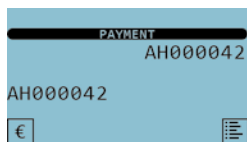
5. Con ▼ **[F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese) premere **[Enter]** per stampare la ricevuta del cliente premere **[Esc]** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

TRANSAZIONI

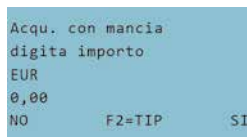
3.11. TRANSAZIONI CARTE DI CREDITO/CARTE BANCOMAT CON MANCIA (OPZIONALE)

Le mance

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



1. Iniziare la transazione con l'inserimento dell'importo



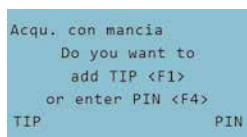
2. Inserire l'importo in centesimi di euro
(per 1,00 € inserire 100)

e premere **[F2]** per l'inserimento diretto dell'importo di una mancia

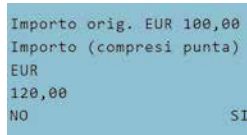


3. Inserire la carta nel lettore chip

La carta deve essere inserita con il chip rivolto in avanti ed in alto

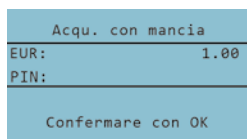


4. **(su TX con PIN)** il cliente decide se desidera lasciare una mancia



5. Viene mostrato l'importo originale della transazione con mancia

Inserire il nuovo importo (importo originale + importo mancia) in centesimi di € (per 1,00 € inserire quindi 100) e premere **[F2]**



6. **(su TX con PIN)** il cliente inserisce il PIN e premere **[F2]**



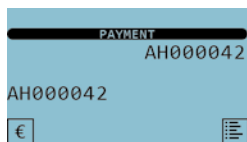
7. Con **[F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese) e premere **[F2]** per stampare la ricevuta del cliente e premere **[F2]** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

TRANSAZIONI

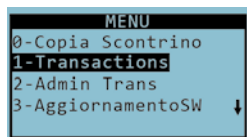
3.12. REGISTRAZIONE POSTICIPATA DELLA MANCIA (OPZIONALE)

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

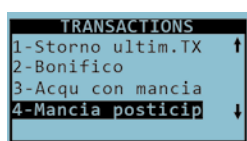
Con la registrazione posticipata delle mance è possibile aggiungere una mancia massima pari al 20% dell'importo della transazione originale.



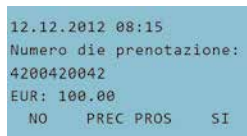
1. Premere **[F4]** menu



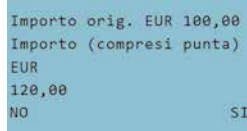
2. Con ▼ **[F2]** selezionare „Transactions“ (oppure tasto **[1]**)
premere **■**



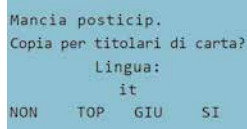
3. Con ▼ **[F2]** selezionare „Mancia posticip“ (oppure tasto **[4]**)
premere **■**



4. Con ▼ **[F2]** scegliere il numero di prenotazione (si trova sullo scontrino del commerciante della transazione con mancia)
premere **■**



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



6. Con ▼ **[F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese)
premere **■** per stampare la ricevuta del cliente
premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

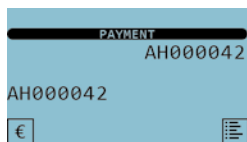
IMPORTANTE:

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

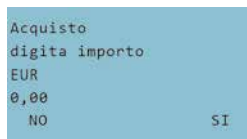
TRANSAZIONI

3.13. DCC (DYNAMIC CURRENCY CONVERSION - OPZIONALE)

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



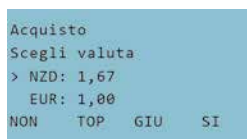
1. Iniziare la transazione con l'inserimento dell'importo



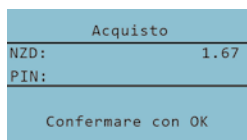
2. Inserire l'importo in centesimi di euro (per 1,00 € inserire 100) e premere **■**



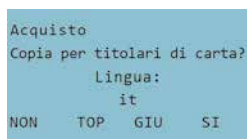
3. Inserire la carta nel lettore chip
La carta deve essere inserita con il chip rivolto in avanti ed in alto



4. Con **▼ [F2]** e **▲ [F3]** scegliere la valuta (valuta estera oppure €) e premere **■**



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



6. Con **▼ [F2]** scegliere la lingua (IT=italiano, EN=inglese) e premere **■** per stampare la ricevuta del cliente e premere **■** per non stampare alcuna ricevuta per il cliente

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

FAQ (domande frequenti)

1. Errore di connessione (RC 999)

Per prima cosa, riavviare il terminale tenendo premuti contemporaneamente i tasti **■ + [.]**.

Se, dopo il riavvio, la prova di connessione (vedere pag. 5) ha esito positivo, il reset ha risolto il problema.

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

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

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

I limiti delle carte sono stabiliti dalla banca emittente.

3. „Chiamare per autorizzazione“ (RC 101, 102, ecc.)

Questa notifica è un accertamento di sicurezza della banca che ha emesso la carta. In questo caso, è necessario chiamare il numero di telefono stampato sullo scontrino per ottenere un codice di autorizzazione. La procedura successiva da eseguire sul terminale è descritta a pagina 18. Tutti i numeri di telefono del servizio autorizzazioni sono riportati anche sul retro di questo manuale.

Finché non si inserisce il codice di autorizzazione, non viene effettuato alcun addebito sulla carta del cliente.

4. Differenza totali

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

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

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

5. Funzionamento CUP PIN + firma

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

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

Il chip antifalsificazione contiene i dati della carta.

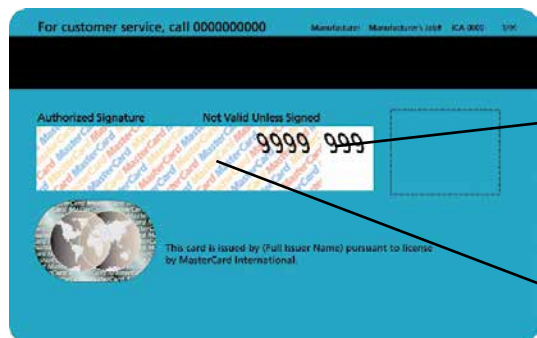
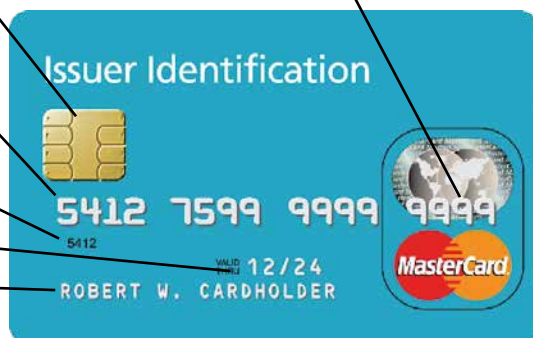
Tutti i numeri delle carte MasterCard iniziano con 5 e contengono 16 cifre (in 4 gruppi di 4 cifre ciascuno).

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

Data di scadenza della carta.

Nome del titolare della carta

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



Banda magnetica

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

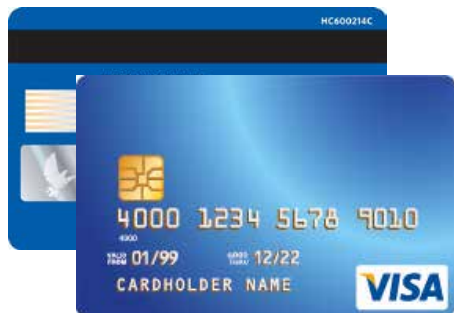
Il campo della firma è integrato nella carta ed è realizzato in carta chimica, sulla quale sono facilmente rilevabili eventuali manipolazioni.

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



VARIE

4.2. **SEGNi DISTINTIVI DI SICUREZZA DELLE CARTE DI CREDITO E DEBITO**



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.
5. L'orientamento della grafica può essere orizzontale o verticale.
6. 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“.

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

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

NOTE

NOTE

NOTE

NUMERI TELEFONICI DEI SERVIZI AUTORIZZAZIONI



MASTERCARD

0810 / 10 25 16 (Austria)
+49 (0)911 / 94 58 354 (Germania, Italia)



VISA

0810 / 10 25 16 (Austria)
+49 (0)911 / 94 58 354 (Germania, Italia)



JCB

0810 / 10 25 16 (Austria)
+49 (0)911 / 94 58 354 (Germania, Italia)



CUP

0810 / 10 25 16 (Austria)
+49 (0)911 / 94 58 354 (Germania, Italia)



AMERICAN EXPRESS

800 919 019



DINERS CLUB

800 864 064



PLANET

+39 06 69923383

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)

hobex AG

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

www.hobex.it

M office@hobex.it