

# Краткая инструкция кассира торговой точки

## НАЧАЛО РАБОТЫ

Перед началом работы кассир должен убедиться в том, что терминал подключен к коммуникационной сети и к электросети 220В, проверить наличие бумаги в принтере.  
После включения терминала происходит его начальная загрузка.

После этого на экране появляется сообщение: **ВВЕДИТЕ КАРТУ**.  
После появления данной надписи устройство готово к работе.

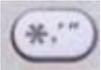
## ВЫПОЛНЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ: ОПЛАТА ТОВАРА, ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ, ВОЗВРАТ, СВЕРКА ИТОГОВ

### 1. ОПЛАТА ТОВАРА ПО КАРТЕ С МАГНИТНОЙ ПОЛОСОЙ

1. Проведите карту через считывающее устройство терминала (карта вставляется в прорезь считывающего устройства терминала магнитной полосой к себе и плавным движением проводится через терминал до полного выхода карты из прорези).

После этого на экране терминала появляется список возможных операций, в котором по умолчанию выбрана операция «ОПЛАТА ПОКУПКИ»:

Нажмите клавишу  (если операция по каким-то причинам проводиться не будет, нажмите клавишу Clear  для возврата терминала в исходное состояние).

2. Введите сумму покупки в рублях. Для ввода копеек необходимо нажать клавишу 

Для ввода цифр используйте клавиши терминала 0..9; если при вводе суммы была допущена ошибка, используйте клавишу  для удаления неправильно введенного символа (символов).

После правильного ввода суммы нажмите клавишу .

3. Далее может понадобится ввод PIN-кода держателем карты на клавиатуре терминала либо специальном устройстве, подключённом к терминалу (ПИН-пад). После ввода PIN-кода держатель нажимает  для подтверждения.

4. После этого терминал проводит операцию и печатает чек (рис 1). При успешном проведении операции терминал предлагает нажать любую клавишу для распечатки второго экземпляра чека, а

на экране устройства появляется сообщение о успешном завершении операции «ОДОБРЕНО» или «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО».

**Подпись на чеке обязательна только в случае если держатель карты НЕ вводил ПИН-код!**

**В случае если операция отклонена на чеке печатается причина отказа.**

**Предоставлять товары и услуги по отказным чекам запрещено!**

### Образец чека успешной операции «ОПЛАТА ПОКУПКИ»

```
ИП TEST3
УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
МОСКВА УЛ.ТЕСТОВАЯ Д.1
Т. (495) 123-45-67

ЧЕК КАССИРА                0002
      ОПЛАТА ПОКУПКИ
14.04.14                    17:08:55
ТЕРМИНАЛ:                   60000003

КАРТА                       VISA Classic
      **** * 9859
КЛИЕНТ:                     KOLODKIN/KONSTANTIN
AID                           A0000000031010
Visa

СУММА (RUB)                  1.00
=====01419912754=====

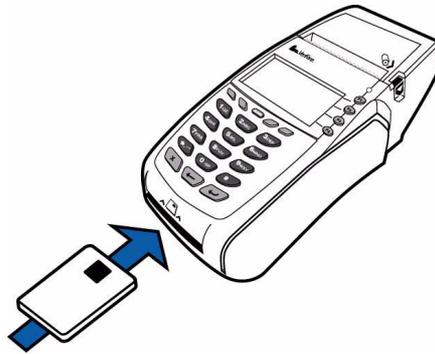
КОД ОТВЕТА                   00
КОД АВТОРИЗАЦИИ:            716116
* ССЫЛКИ:                     410419912754
```

-----  
( КАССир )  
=====

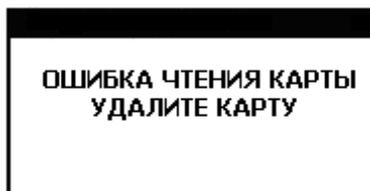
*рис.1*

## **2. ОПЛАТА ТОВАРА ПО СМАРТ-КАРТЕ СНАБЖЕННОЙ ЧИПОМ**

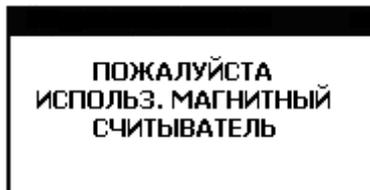
1. Вставьте карту в слот для устройства чтения смарт-карт плавным непрерывным движением до упора. Значок над считывателем указывает положение и направление, в котором необходимо вставлять карту.



Если данные со смарт-карты не считываются, то терминал выдает сообщение:



Проверьте чистоту контактов смарт-карты и повторите попытку. Если повторные попытки безуспешны, то, возможно, данные на смарт-карте повреждены и операция невозможна либо возможна с использованием магнитной полосы. Если использование магнитной полосы допустимо (после 3х не успешных попыток использования чипа), то терминал выдаст сообщение:

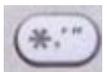


После этого на экране терминала появляется список возможных операций, в котором по умолчанию выбрана операция «ОПЛАТА ПОКУПКИ»:

Нажмите клавишу  (если операция по каким-то причинам проводиться не будет,

нажмите клавишу Clear  для возврата терминала в исходное состояние).

2. Введите сумму покупки в рублях. Для ввода копеек необходимо нажать клавишу



Для ввода цифр используйте клавиши терминала 0..9; если при вводе суммы была допущена ошибка, используйте клавишу



для удаления неправильно введенного символа (символов).

После правильного ввода суммы нажмите клавишу



Далее может понадобиться ввод PIN-кода держателем карты на клавиатуре терминала либо специальном устройстве, подключённом к терминалу (ПИН-пад). После ввода PIN-кода держатель нажимает



3. После этого терминал проводит операцию и печатает чек (рис 1). При успешном проведении операции терминал предлагает нажать любую клавишу для распечатки второго экземпляра чека, а на экране устройства появляется сообщение о успешном завершении операции «ОДОБРЕНО» или «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО».

4. Извлеките карту из терминала. Извлечение возможно только после надписи «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ» в противном случае транзакция может быть аннулирована!

**Подпись на чеке обязательна только в случае если держатель карты НЕ вводил ПИН-код!**

**В случае если операция отклонена на чеке печатается причина отказа.**

**Предоставлять товары и услуги по отказным чекам запрещено!**

### **3.ОПЛАТА ТОВАРА ПО КАРТЕ БЕСКОНТАКТНЫМ СПОСОБОМ**

1.Нажмите клавишу



В меню выберите пункт "Бесконтактный ввод"

После появления меню «ОПЛАТА ПОКУПКИ», «ВОЗВРАТ», «ОТМЕНА» выберите пункт «ОПЛАТА ПОКУПКИ», и нажмите клавишу



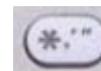
Нажмите клавишу (если операция по каким-то причинам проводиться не будет, нажмите



клавишу Clear для возврата терминала в исходное состояние).



2. Введите сумму покупки в рублях. Для ввода копеек необходимо нажать клавишу



Для ввода цифр используйте клавиши терминала 0..9; если при вводе суммы была допущена ошибка, используйте клавишу  для удаления неправильно введенного символа (символов).

После правильного ввода суммы нажмите клавишу .

3. Поднесите банковскую карту к экрану терминала

При списании суммы покупки до 1000р ввод PIN-кода не потребуется.

При операциях на большую сумму понадобится ввод PIN-кода держателем карты на клавиатуре терминала либо специальном устройстве, подключённом к терминалу (ПИН-пад). После ввода PIN-кода держатель нажимает  для подтверждения.

4. После этого терминал проводит операцию и печатает чек . При успешном проведении операции терминал предлагает нажать любую клавишу для распечатки второго экземпляра чека, а на экране устройства появляется сообщение о успешном завершении операции «ОДОБРЕНО» или «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО».

#### **4. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ (ДЛЯ КАРТ ЛЮБОГО ТИПА)**

**Отмена операции возможна в течении рабочего дня до выполнения команды «СВЕРКА ИТОГОВ». После проведения данной команды память терминала очищается и выполнить операцию «ОТМЕНА» нельзя.**

1. Проведите карту через магнитный считыватель полосой к себе (карта с магнитной полосой) либо вставьте в слот для устройства чтения смарт-карт плавным непрерывным движением до упора (карты с чипом). Если отмена происходит бесконтактным способом, то необходимо нажать клавишу  и выбрать “БЕСКОНТАКТНАЯ ОПЛАТА”. Карту потребуется

поднести к экрану терминала, когда на нём появится сообщение об этом.

2. После появления меню «ОПЛАТА ПОКУПКИ», «ВОЗВРАТ», «ОТМЕНА» навигационными клавишами **F1,F4** выберите пункт «ОТМЕНА» и нажмите клавишу .

3. Терминал выведет на экран надпись «ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА». После ввода номера чека (рис 1.) нажмите клавишу .

4. Терминал на экран выведет сумму отменяемой операции и предложит либо согласиться с дальнейшим проведением операции (клавиша ) , либо остановить ее проведение

(клавиша  2 раза).

5. После этого терминал проводит операцию и печатает чек (см. Рис 2). При успешном проведении операции терминал предлагает нажать любую клавишу для распечатки второго экземпляра чека, а на экране устройства появляется сообщение об успешном завершении операции «ОДОБРЕНО» или «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО».

6. Для карт с чипом. Извлеките карту из терминала. Извлечение возможно только после надписи «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ» в противном случае транзакция может быть аннулирована!

### Образец чека успешной операции «ОТМЕНА»

```
ИП TEST3
УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
МОСКВА УЛ.ТЕСТОВАЯ Д.1
Т. (495) 123-45-67

ЧЕК КАССИРА                0003
      ОТМЕНА
14.04.14                    17:28:25
ТЕРМИНАЛ:                   60000003

КАРТА                        VISA Classic
**** * 9859
КПНЕНТ:      КОЛОДКИН/КОНСТАНТИН
AID          A0000000031010
Visa

СУММА (RUB)                 1.00
-----
КОД ОТВЕТА                   00
КОД АВТОРИЗАЦИИ:            716116
№ ССЫЛКИ:                   410419912754

-----
( КАССИР )
-----
```

Рис 2.

**Операции ОТМЕНА проводятся только при наличии чеков операций ОПЛАТЫ ТОВАРА и карты по которой была совершена операция.**

### **5. ВЫПОЛНЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ ВОЗВРАТ (ПО КАРТАМ ЛЮБОГО ТИПА)**

1. Проведите карту через магнитный считыватель полосой к себе (карта с магнитной полосой) либо вставьте в слот для устройства чтения смарт-карт плавным непрерывным движением до упора (карты с чипом). Если возврат происходит бесконтактным способом, то

необходимо нажать клавишу  и выбрать «БЕСКОНТАКТНАЯ ОПЛАТА». Карту потребуется

поднести к экрану терминала, когда на нём появится сообщение об этом.

2. После появления меню «ОПЛАТА ПОКУПКИ», «ВОЗВРАТ», «ОТМЕНА» навигационными клавишами **F1, F4** выберите пункт «ВОЗВРАТ» и нажмите клавишу .

3. Терминал выведет на экран надпись «ВВЕДИТЕ СУММУ». После ввода суммы на которую будет осуществлен возврат (она может быть как полной так и частичной) нажмите клавишу .

4. Терминал выведет на экран надпись «ВВЕДИТЕ НОМЕР ССЫЛКИ» (см. Рис 1). После ввода номера ссылки нажмите клавишу .

5. После этого терминал проводит операцию и печатает чек. При успешном проведении операции терминал предлагает нажать любую клавишу для распечатки второго экземпляра чека, а на экране устройства появляется сообщение о успешном завершении операции «ОДОБРЕНО» или «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО».

6. Для карт с чипом. Извлеките карту из терминала. Извлечение возможно только после надписи «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ» в противном случае транзакция может быть аннулирована!

**Операция ВОЗВРАТ проводится по операциям ОПЛАТА ТОВАРА только при наличии чеков операций ОПЛАТЫ ТОВАРА. Операции ВОЗВРАТА проводятся в том случае, если после ОПЛАТЫ ТОВАРА (в предыдущую смену) была проведена СВЕРКА ИТОГОВ.**

## ***6. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ СВЕРКА ИТОГОВ***

**Перед началом каждой смены кассир должен убедиться в том, что операция «СВЕРКА ИТОГОВ» была проведена !!!**

1. Зайдите в меню административных операций (нажмите клавишу ) , установите с

помощью клавиш **F1** или **F4** курсор на надпись «СЛУЖЕБ.ОПЕРАЦИИ» и нажмите клавишу .

2. После этого с помощью клавиш **F1** или **F4** выберите пункт «СВЕРКА ИТОГОВ». После этого терминал печатает чек с сообщением «ИТОГИ СОВПАЛИ» (см. Рис 3). Если итоги не совпали, то необходимо позвонить в службу поддержки.

## Образец чека успешной операции «СВЕРКА ИТОГОВ»

```
=====
                ИП ТЕСТ3
                УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
                МОСКВА УП.ТЕСТОВАЯ Д.1
                Т. (495) 123-45-67

                СВЕРКА ИТОГОВ

14.04.14                17:35:24
ВАТСН#                000001
ТЕРМИНАЛ:                60000003

=====

                ОТЧЕТ
14.04.14                17:35:38
ID ТЕРМИНАЛА:                60000003
ID МАГАЗИНА:                000000012345678
=====
ОПЛАТА ПОКУПКИ                КОП.: 1
СУММА :                1.00 RUB
ОТМЕНА                КОП.: 1
СУММА :                1.00 RUB
-----
Российские рубли
DEBIT :                1.00 RUB
CREDIT:                0.00 RUB
=====
                ОТЧЕТ ЗАКОНЧЕН
=====
```

Рис 3.

## ПРОВЕДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОПЕРАЦИЙ НА ТЕРМИНАЛЕ

### 1. ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА

Печать копии чека возможна в течении рабочего дня до выполнения команды «СВЕРКА ИТОГОВ». После проведения данной команды память терминала очищается и операция «КОПИЯ ЧЕКА» становится не возможна.

1. Зайдите в меню административных операций (нажмите клавишу ) , установите с помощью клавиш **F1** или **F4** курсор на надпись «КОПИЯ ЧЕКА» и нажмите клавишу .

2. Терминал предложит либо распечатать «ПОСЛЕДНИЙ ЧЕК», либо «ЧЕК ПО НОМЕРУ». С помощью клавиш **F1** или **F4** выберите нужный пункт и нажмите .

«ЧЕК ПО НОМЕРУ» Вы должны знать номер чека (см. Рис 1) печать которого хотите повторить.

## 2. ОТЧЕТЫ

Печать краткого и полного отчетов возможна в течении рабочего дня, в любое время, до выполнения команды «СВЕРКА ИТОГОВ». После проведения данной команды память терминала очищается и выполнить операцию «ОТЧЕТЫ» нельзя.

1. Зайдите в меню административных операций (нажмите клавишу ) , установите с помощью клавиш **F1** или **F4** курсор на надпись «ОТЧЕТЫ» и нажмите клавишу .
2. Выберите нужный тип отчета с помощью клавиш **F1** или **F4**, «КРАТКИЙ» либо «ПОЛНЫЙ» и нажмите клавишу .
3. Затем выберите критерий отчета «БЕЗ СОРТИРОВКИ», «ПО ОПЕРАЦИЯМ», «ПО ВАЛЮТАМ», «ПО КАРТАМ» и нажмите клавишу .

## 3. ПРОВЕРКА СВЯЗИ

**проверка связи выполняется для определения работоспособности терминала в случае необходимости**

1. Зайдите в меню административных операций (нажмите клавишу ) , установите с помощью клавиш **F1** или **F4** курсор на надпись «СЛУЖЕБ.ОПЕРАЦИИ» и нажмите клавишу .
2. Установите с помощью клавиш **F1** или **F4** курсор на надпись «ПРОВЕРКА СВЯЗИ» и нажмите клавишу . Терминал распечатает чек - операция выполнена успешно (терминал можно использовать) либо нет связи с Банком (проведение операций не возможно, обратитесь в службу поддержки).

# **ВТБ 24 (ЗАО)**

## **Контакты**

Круглосуточная общепанковская Горячая Линия:

**777-24-24, 771-78-78**

Круглосуточная техническая Горячая Линия:

(Вопросы по использованию и обслуживанию POS-терминалов).

**+7(800)700-09-70**