



**Instrukcja
SmartPOS NexGo N3**

Wstęp	3
1. Budowa terminala	3
1.2 Zawartość zestawu	6
2. Przygotowanie do instalacji	7
3. Uruchomienie i wyłączenie terminala	8
4. Komunikacja z systemem centralnym	8
5. Lokalizacja	11
6. Logowanie do aplikacji PayTel	13
7. Obsługa aplikacji płatniczej PayTel	16
7.1 Ekran główny	16
7.2 Menu aplikacji PayTel	16
7.3 Historia	17
7.3.1 Szczegóły transakcji	18
7.3.2 Filtrowanie transakcji	19
7.4 Zawieszona transakcja	20
7.5 Płatność	21
7.6 Ustawienia	21
7.7 Protokół ECR	21
8. Transakcje	22
8.1 Sprzedaż	22
8.2 Płatność BLIK	26
8.3 Unieważnienie	29
8.4 Zwrot	31
9. Rozliczenie transakcji i raporty	34
10. Wsparcie	35
10.1 Problemy z wykonaniem transakcji	35
10.2 Problemy z połączeniem przez sieć komórkową (GSM)	36
10.3 Problemy z połączeniem przez sieć WiFi	36
10.4 Problemy z drukarką	37
11. POK - Portal Obsługi Klienta	37

Wstęp

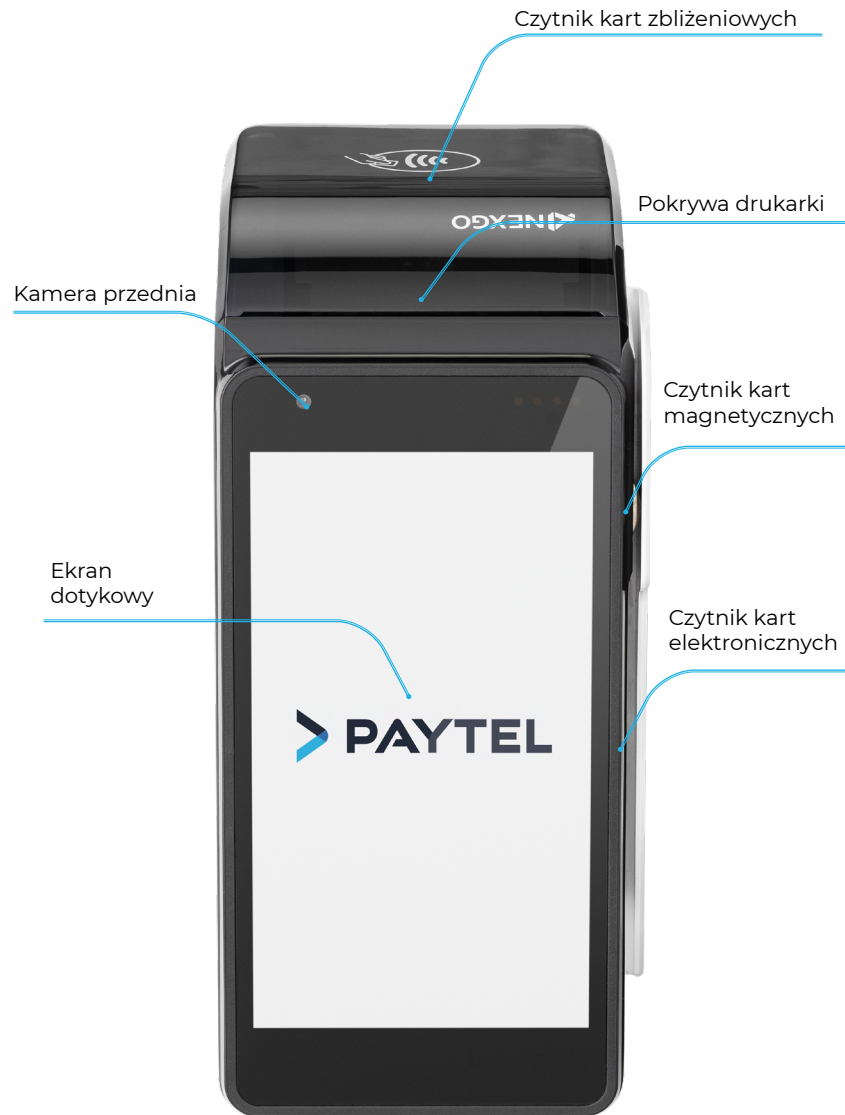
Poniższa instrukcja prezentuje obsługę SmartPOS'a NexGo N3. Przedstawia budowę i obsługę urządzenia. Zawarte w niej są informacje i opisy wskazujące jak poruszać się po menu terminala, który oparty jest na systemie operacyjnym Android, oraz aplikacji płatniczej PayTel. Aplikacja płatnicza PayTel jest przeznaczona do akceptacji płatności za towary lub usługi w formie bezgotówkowej, z wykorzystaniem kart, telefonów, kodu BLIK, lub innych instrumentów płatniczych.

1. Budowa terminala

Dane techniczne:

Ekran	Ekran dotykowy o przekątnej 5.0" 854 x 480 pikseli
Bateria	3.7V/5200mAh Li-ion Battery
Wymiary	176mm x 79mm x 72mm
Waga	396g (wraz z baterią)
Zakres temperatur	Użytkowanie: od 0 do 50 Przechowywanie: od -20 do 60
Zasilanie	Wejściowe: 100 - 240V AC, 50-60Hz Wyjściowe: DC 5.0V, 2.0A
Drukarka	Termiczna, obsługująca papier o szer. 57 mm i średnicy 40 mm
Czytniki kart	Czytnik kart magnetycznych Czytnik kart elektronicznych Czytnik kart zbliżeniowych

Budowa terminala



Budowa terminala





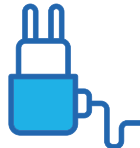
1.2 Zawartość zestawu

Każdy zestaw terminala zawiera następujące elementy:

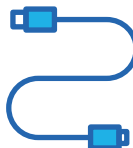
- **Terminal płatniczy**



- **Ładowarka**



- **Kabel USB (microUSB – USB-A)**



- **Karta SIM (Tylko terminale GSM)**



Ważne! Karta SIM umieszczona jest bezpośrednio w terminalu.

2. Przygotowanie do instalacji

Instalacja terminala płatniczego powinna zostać rozpoczęta od sprawdzenia miejsca, w którym terminal będzie używany. Główny podział działań przedinstalacyjnych zależy od rodzaju połączenia terminala z systemem centralnym PayTel. Terminal posiada dwa rodzaje połączeń z systemem centralnym: dostępne jest połączenie za pomocą lokalnej, bezprzewodowej sieci WiFi oraz połączenie terminala za pomocą sieci komórkowej (GSM).

Wymogi techniczne konieczne do spełnienia przed zainstalowaniem terminala:


Łączność terminala przez sieć komórkową (GSM):

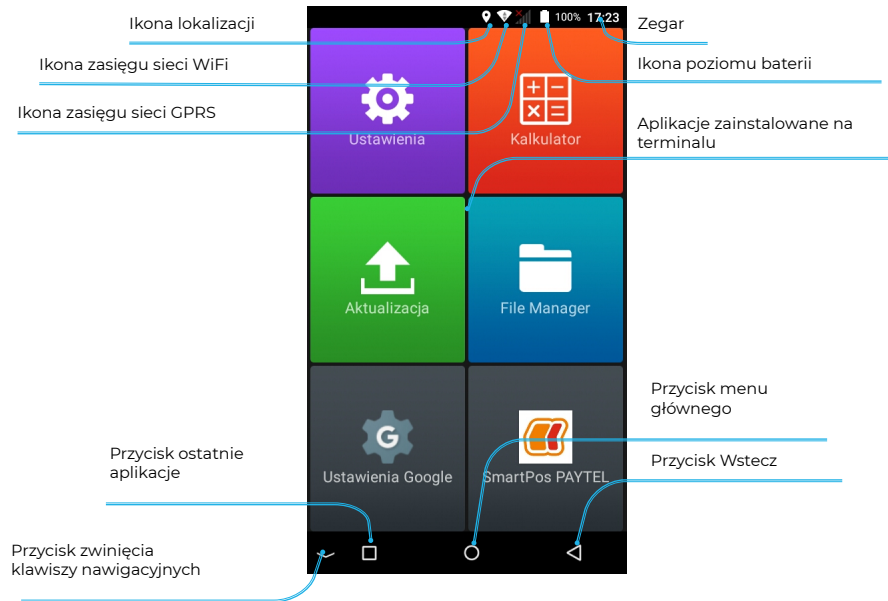
- Dobry sygnał sieci komórkowej w miejscu instalacji terminala. Jeżeli sygnał sieci komórkowej jest zakłócony lub bardzo słaby, należy rozważyć wybranie terminala z innym sposobem połączenia.

Łączność terminala przez sieć WiFi:

- Sieć o częstotliwości 2.4 GHz, niedostępna dla użytku publicznego, szyfrowanie sieci WPA/WPA2.

3. Uruchomienie i wyłączenie terminala

Uruchomienie terminala rozpoczynamy od przytrzymania przycisku znajdującego się na lewym boku terminala  przez 2-3 sekundy. Po uruchomieniu wyświetli się menu główne systemu operacyjnego, które pozwoli na wybór zainstalowanych na terminalu aplikacji.



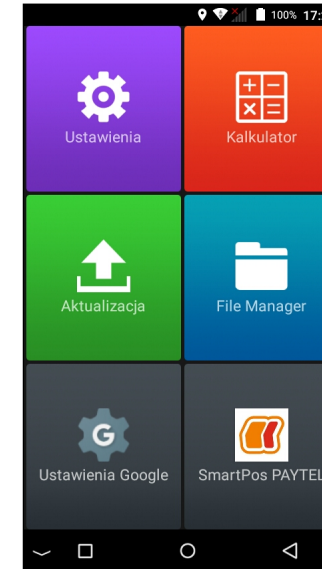
4. Komunikacja z systemem centralnym

Każdy terminal musi posiadać połączenie z systemem centralnym PayTel. Terminal NexGo N3 posiada dwa rodzaje połączenia:

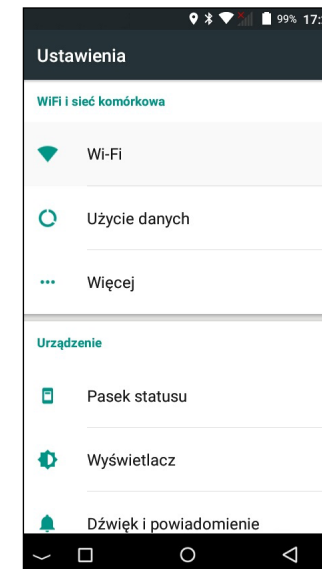
- Sieć komórkowa (GSM)
- Sieć internetowa (WiFi)

Terminal połączony do systemu centralnego PayTel z siecią komórkową (GSM), po uruchomieniu jest przygotowany do działania oraz nie wymaga wykonania dodatkowych czynności.

Terminal łączący się z Wi-Fi musi mieć skonfigurowany dostęp do sieci, w tym celu należy wykonać:



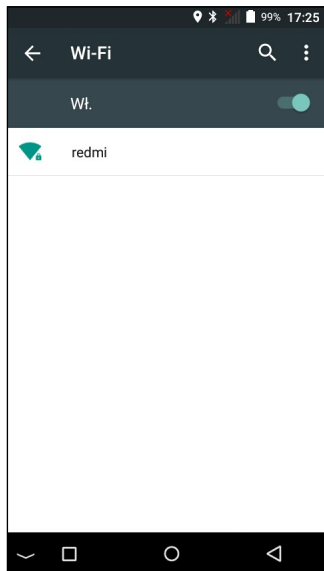
Uruchom aplikację Ustawienia, znajdującą się w menu głównym terminala.



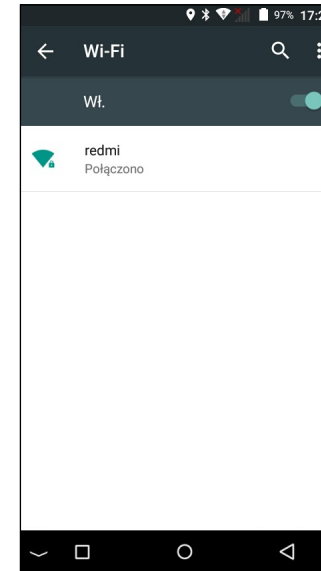
W ustawieniach wybierz zakładkę odpowiadającą za ustawienie sieci WiFi. Naciśnij pozycję Wi-Fi.



Uruchom WiFi naciskając na pasek Wył. z przełącznikiem po prawej stronie. Pasek zmieni informację na Wł. oraz będzie wyszukiwał dostępne sieci WiFi.



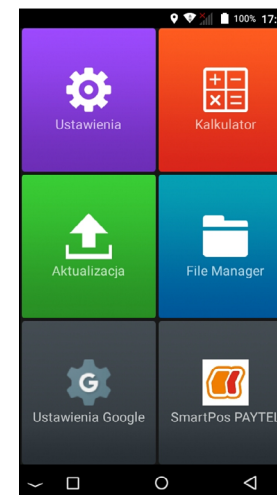
Po wyszukaniu sieci naciśnij na odpowiednią pozycję i wprowadź hasło dostępu do sieci WiFi.



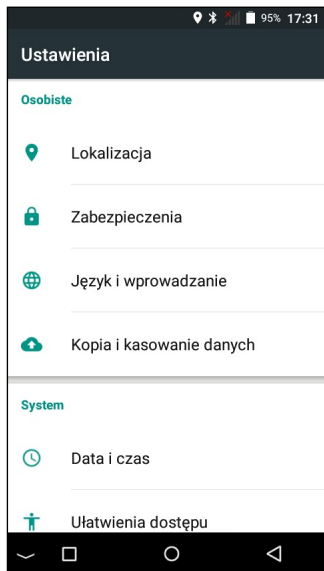
Po podłączeniu pod nazwą sieci WiFi, z którą połączyłeś terminal pojawi się informacja Połączono, oraz na górnym pasku pojawi się ikona WiFi.

5. Lokalizacja

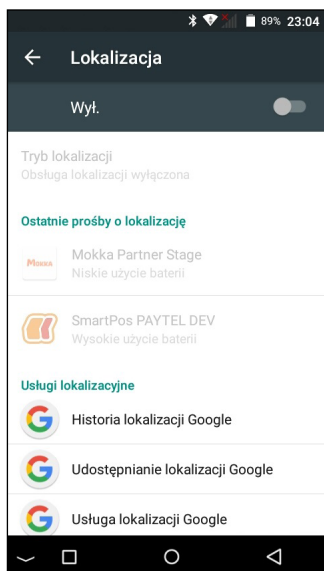
Terminal NexGo N3 musi mieć cały czas uruchomioną lokalizację. Wyłączenie lokalizacji spowoduje zablokowanie aplikacji płatniczej, oraz uniemożliwi wykonywanie transakcji. Przy próbie wykonania transakcji będzie pojawiać się informacja z prośbą o uruchomienie lokalizacji. Lokalizacja na terminalu, jest uruchomiona przed wysłaniem do Państwa urządzenia. Aby zmienić ustawienia lokalizacji należy:



Uruchom aplikację Ustawienia, znajdującą się w menu głównym terminala.



W ustawieniach wybierz zakładkę odpowiadającą za ustawienie Lokalizacji. Naciśnij pozycję Lokalizacja.



Uruchom lokalizację naciskając na pasek Wył. z przełącznikiem. Pasek zmieni informację na Wł. i uruchomi lokalizację. W momencie uruchomienia na górnym pasku pojawi się ikona lokalizacji.

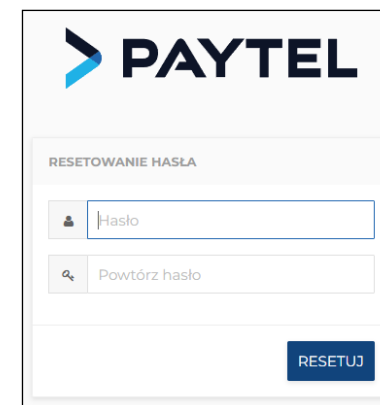
6. Logowanie do aplikacji PayTel

Aplikacja płatnicza PayTel odpowiada za realizację transakcji Sprzedaży, Płatności BLIK, Unieważnienia, Zwrotu, weryfikacji historii zrealizowanych transakcji. Jest to aplikacja sprzedażowa, za pomocą której następuje obsługa płatności bezgotówkowych na terminali NexGo N3.

Aby zalogować się do aplikacji płatniczej PayTel, należy uzyskać dostęp do konta na Portalu Obsługi Klienta (POK). Konto na Portalu Obsługi Klienta zakładane jest automatycznie na podstawie adresu e-mail podanego w umowie, lub zmienionego oświadczeniem. W momencie założenia konta, na podany adres e-mail wysyłana jest wiadomość z linkiem do aktywacji. Wiadomość o założeniu konta na Portalu Obsługi Klienta (POK) jest wysyłana z adresu: no-replay@pok.paytel.pl



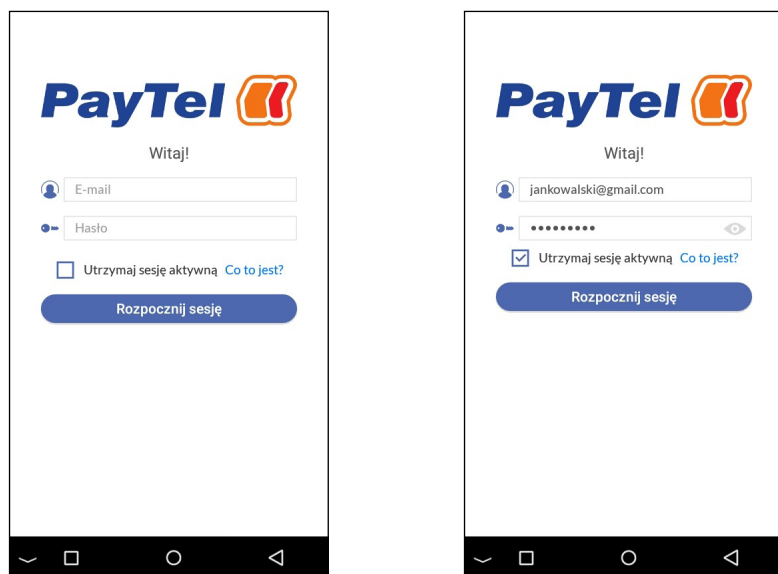
Należy kliknąć w link, który przeniesie do strony Portalu Obsługi Klienta, na której należy dwukrotnie wprowadzić hasło, które będzie służyło logowaniu do Portalu Obsługi Klienta (POK) oraz do aplikacji płatniczej terminala NexGo N3.



Dane dostępne do logowania do aplikacji płatniczej, są takie same jak do POK:

1. Login to adres e-mail podany w umowie lub zmieniony przez oświadczenie, czyli adres e-mail dostępu do Portalu Obsługi Klienta (POK).
2. Hasło to hasło dostępu do Portalu Obsługi Klienta (POK).

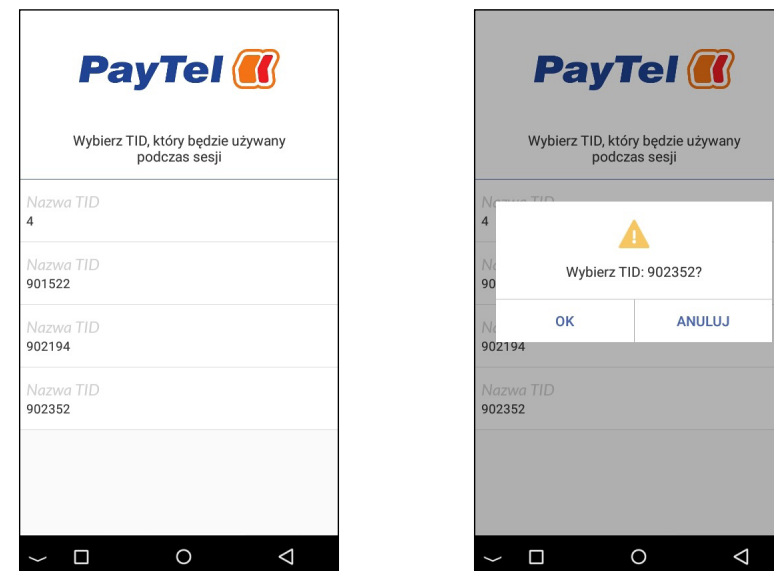
Logowanie do aplikacji PayTel rozpocznij od jej uruchomienia, a następnie wprowadź adres e-mail oraz hasło. Po wprowadzeniu danych dostępowych, potwierdź zalogowanie wybierając przycisk Rozpocznij sesję. Opcjonalnie można wybrać funkcję Utrzymaj aktywną sesję, oznacza, że po wyjściu z aplikacji i ponownym jej uruchomieniu, aplikacja nie będzie wymagała ponownego logowania. Po otwarciu aplikacji płatniczej PayTel, użytkownik zostanie automatycznie zalogowany i przejdzie do ekranu płatności.



Uwaga! Utrzymanie aktywnej sesji pozostaje również przy ponownym uruchomieniu terminala, użytkownik pozostanie zalogowany – może to doprowadzić do nieautoryzowanego dostępu do aplikacji płatniczej.

Wybór odpowiedniego terminala (TID)

Jeżeli posiadasz więcej niż jeden terminal NexGo N3, do jednego konta do logowania do aplikacji płatniczej przypisane będzie więcej terminali logicznych (TID). Występuje to również w momencie posiadania terminali NexGo N3 w różnych punktach. Należy zwrócić uwagę po zalogowaniu na wybranie odpowiedniego terminala (TID), do danego punktu. W przypadku wybrania błędnego, transakcje wykonane na fizycznym terminalu będą przypisanego do innego terminala logicznego (TID), co przyczyni się do powstania niezgodności.




7. Obsługa aplikacji płatniczej PayTel

7.1 Ekran główny

Domyślnym ekranem głównym, dostępnym bezpośrednio po zalogowaniu się do aplikacji płatniczej, jest ekran Płatność.

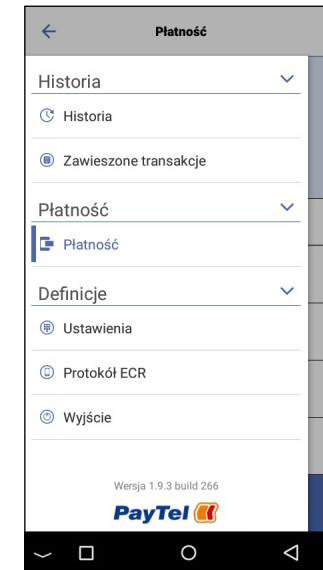


7.2 Menu aplikacji PayTel

Przejdzie do menu aplikacji płatniczej następuje po wybraniu ikony  Menu dostępnej w lewym górnym rogu ekranu aplikacji.

Lista menu składa się z następujących elementów:

1. Historia
 - a. Historia
 - b. Zawieszona transakcja
2. Płatność
3. Definicje
 - a. Ustawienia
 - b. Protokół ECR
 - c. Wyjście





7.3 Historia

Historia zawiera listę wszystkich transakcji zrealizowanych na wskazanym TID, posortowanych historycznie, od ostatnio wykonanej transakcji. Aby wyświetlić wcześniej wykonane transakcje, należy przewinąć listę transakcji w dół.

Każda z transakcji jest wyodrębniona i zawiera następujące informacje:

1. Informacja o zrealizowanej transakcji płatniczej:

-  - transakcja rozliczona poprawnie
-  - transakcja odrzucona / błędna

2. Zamaskowany numer karty płatniczej, którą została zrealizowana transakcja.


3. Adres e-mail konta, na którym zrealizowano transakcję.

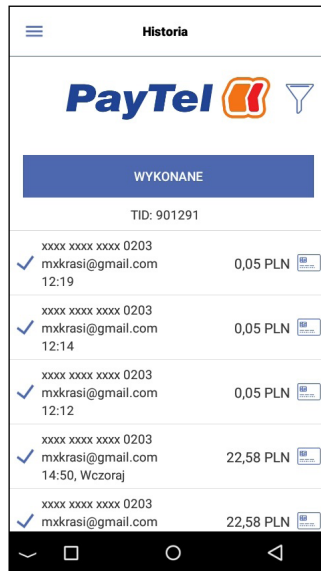
4. Godzina i data realizacji transakcji.

5. Kwota transakcji.

6. Sposób płatności

-  - karta płatnicza
-  - BLIK

7. Filtrowanie transakcji - 



7.3.1 Szczegóły transakcji

Przejdźcie do szczegółów transakcji następuje po wybraniu danej transakcji z listy historii.

Szczegóły transakcji zawierają informację na temat:


1. Daty i godziny realizacji transakcji.
 2. Kwoty, na jaką została zrealizowana transakcja.
 3. Metody płatności, jaką zrealizowano transakcję (Zbliżeniowo / Karta z chip / Karta z paskiem magnetycznym).
 4. Rodzaju transakcji (Sprzedaż / Zwrot).
 5. Statusu transakcji (Zaakceptowana / Odrzucona).
 6. Zamaskowanego numeru karty płatniczej, której użyto do realizacji transakcji.
 7. Adresu e-mail, na jaki zostało wysłane potwierdzenie transakcji (opcjonalnie).
 8. Adresu e-mail użytkownika zalogowanego do aplikacji płatniczej.
- Powrót do listy transakcji, naciśnij „Anuluj”.

Jeżeli chcesz ponownie wydrukować potwierdzenie transakcji lub wysłać na wskazany adres e-mail, należy wybrać „Pokwitowanie”, a następnie wybrać odpowiednią opcję „Wydrukuj potwierdzenie” lub „Wyślij potwierdzenie”.

W przypadku, gdy transakcja wymagała złożenia podpisu przez klienta, dodatkowo pojawi się opcja „Zobacz podpis”, która pozwala na ponowne wyświetlenie złożonego podpisu. Aby wyświetlić podpis należy nacisnąć „Zobacz podpis”, a następnie wpisać hasło użytkownika.



7.3.2 Filtrowanie transakcji

Funkcja filtrowania transakcji służy do segregowania zrealizowanych transakcji według danych kryteriów oraz wyszukiwania transakcji z danego okresu. Przechodzimy do filtrowania transakcji przez naciśnięcie ikony  w zakładce Historia.

Transakcje możemy filtrować według kryteriów:

1. od – daty, od której mają zostać wyświetlone transakcje.
2. do – daty, do której mają zostać wyświetlone transakcje.
3. E-mail klienta – informacji o danym kliencie, przez wskazanie jego adresu e-mail, na który zostało wysłane potwierdzenie transakcji (opcjonalnie).
4. Cztery ostatnie cyfry karty – dane karty płatniczej, którą została wykonana transakcja.
5. Kwota – wybranie zakresu kwoty transakcji, ustalone automatycznie na maksymalną wartość z historii wykonanych transakcji.

Po ustawieniu zakresu filtrowania należy wybrać „Wyszukaj”. Aby anulować filtrowanie, należy wybrać „Anuluj”.

7.4 Zawieszona transakcja

Zawieszona transakcja oznacza transakcję nierozliczoną. Wyświetlony jest czas wykonania transakcji oraz kwota, na którą miała zostać wykonana transakcja. Zawieszona transakcja pokazuje się w momencie błędnej próby przetworzenia transakcji.

Jeżeli na terminalu pojawią się zawieszona transakcja należy je usunąć. Usunięcie wybranej transakcji rozpoczynamy od kliknięcia w transakcję, a następnie potwierdzamy usunięcie przez naciśnięcie ikony usunięcia zawieszona transakcji.

7.5 Płatność

Wybierając Płatność wracamy do ekranu głównego aplikacji, czyli ekranu płatności.

7.6 Ustawienia

Ustawienia pozwalają na konfigurację SmartPOS. Obecnie aplikacja nie pozwala na zmianę jakichkolwiek ustawień.

7.7 Protokół ECR

Zakładka Protokół ECR pozwala na zintegrowanie aplikacji płatniczej PayTel i terminala NexGo N3 z kasą fiskalną lub programem sprzedażowym. W tej zakładce ustawiamy odpowiednie parametry połączenia oraz parujemy terminal z ECR. Opis tej zakładki oraz procesu integracji z kasami fiskalnymi i programami sprzedażowymi jest zawarty w oddzielnych instrukcjach integracji z terminalem NexGo N3.

7.8 Wyjście

Wyjście umożliwia wylogowanie się z aplikacji płatniczej. Po wybraniu „Wyjście” pojawi się okno wyboru „Czy chcesz się wylogować?”:

- Aby wylogować się z aplikacji płatniczej, wybierz „OK”.
- Aby anulować wyjście z aplikacji płatniczej, wybierz „Anuluj”.

8. Transakcje


Aplikacja płatnicza PayTel umożliwia zrealizowanie następujących typów transakcji:

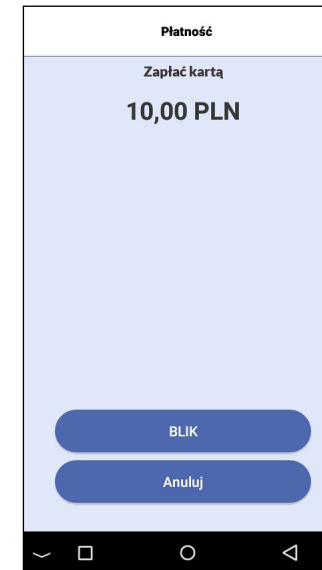
1. Sprzedaż
2. Płatność BLIK
3. Unieważnienie
4. Zwrot

8.1 Sprzedaż

Sprzedaż to funkcja używana do transferu pieniędzy z rachunku karty klienta na rachunek sprzedawcy, jako zapłaty za towar lub usługę. Transakcja sprzedaży jest domyślną transakcją, dostępną od razu po zalogowaniu do aplikacji.



Za pomocą klawiatury numerycznej, wpisz kwotę transakcji i wybierz „Zapłać”. Kwota jest wprowadzana na terminalu za pomocą klawiszy alfanumerycznych 0-9. Wprowadzane znaki pojawiają się na ekranie kolejno od prawej strony, co oznacza, że aby wprowadzić kwotę 10,00 zł należy kolejno nacisnąć klawisze 1-0-0-0. Usunięcie błędnie wprowadzonej cyfry następuje po naciśnięciu ikony .

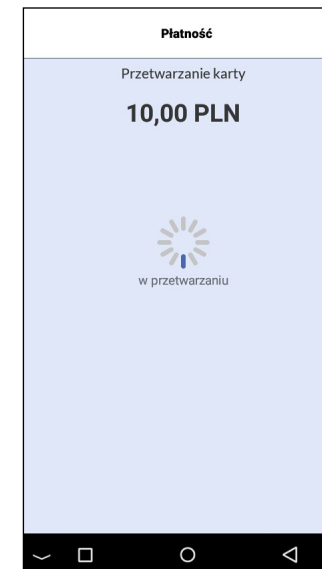


Aplikacja wyświetli ekran wprowadzenia danych karty.

Transakcja zbliżeniowa: zbliż kartę do czytnika kart zbliżeniowych znajdującego się u góry terminala

Transakcja kartą z chip: wsuń kartę, chipem skierowanym do góry, do czytnika kart elektronicznych, znajdującego się po prawej stronie terminala

Transakcja kartą z paskiem magnetycznym: przeciągnij kartę przez czytnik kart magnetycznych, znajdujący się po prawej stronie terminala, paskiem skierowanym w stronę terminala.



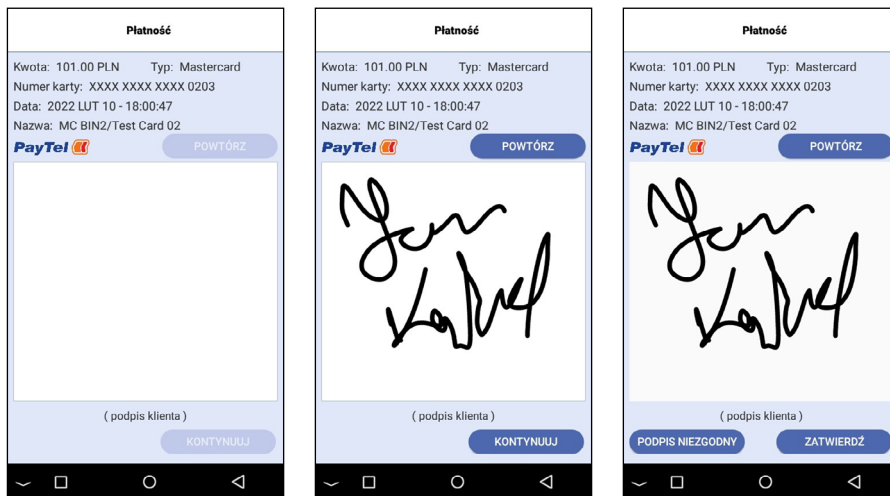
Po poprawnym odczycie karty, aplikacja wyświetli informację o przetwarzaniu karty.

Obsługa aplikacji płatniczej PayTel



Jeżeli transakcja wymaga potwierdzenia przez wprowadzenie kodu PIN, na klawiaturze numerycznej terminala wprowadź kod PIN. Następnie zatwierdź zielonym klawiszem „ZATWIERDŹ”.

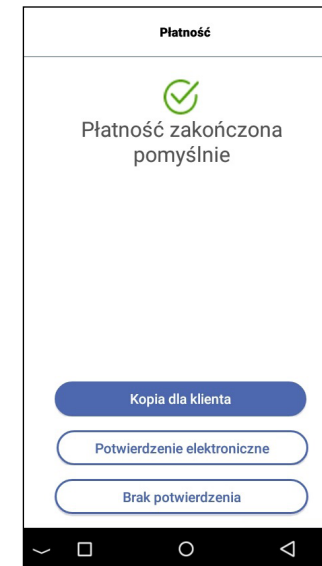
Jeśli karta jest obsługiwana bez weryfikacji PIN, poproś klienta o złożenie podpisu i potwierdzenie. Jeżeli wystąpił błąd podczas podpisywania, klient może powtórzyć, należy wybrać klawisz POWTÓRZ i poprosić o ponowne podpisanie. Po podpisaniu przez klienta musi on wybrać KONTYNUUJ. Następnie porównaj podpis z podpisem umieszczonym na karcie i zatwierdź podpis na terminalu. Jeśli numer karty nie był sprawdzany wcześniej, sprawdź czy numer karty wydrukowany na dowodzie sprzedaży jest zgodny z numerem przetwarzanej karty.



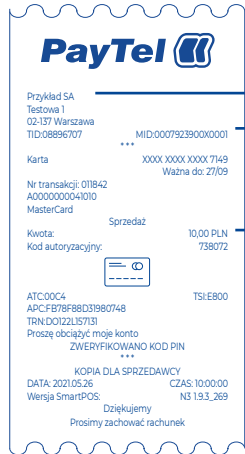
Obsługa aplikacji płatniczej PayTel



Transakcja będzie przetwarzana po poprawnym wprowadzeniu kodu PIN lub złożeniu podpisu.



W przypadku pozytywnej autoryzacji na ekranie pojawi się informacja o zaakceptowaniu transakcji. Aby wydrukować potwierdzenie transakcji należy wybrać „Kopia dla klienta”. Aby wysłać potwierdzenie transakcji na adres e-mail, należy wybrać „Potwierdzenie elektroniczne”. Naciśnięcie klawisza „Brak potwierdzenia” powoduje zakończenie transakcji bez drukowania kopii.



Przykład wydruku potwierdzenia Sprzedaży:

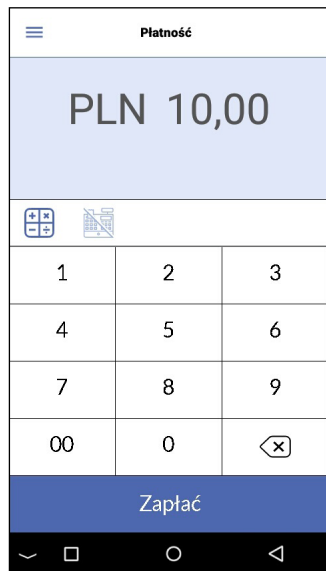
Dane punktu obsługującego transakcję płatniczą


Identyfikator Agenta

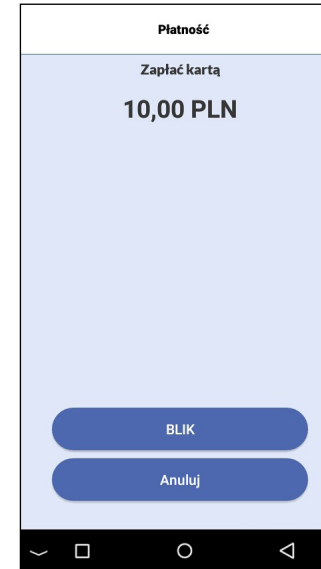
Kwota transakcji

8.2 Płatność BLIK

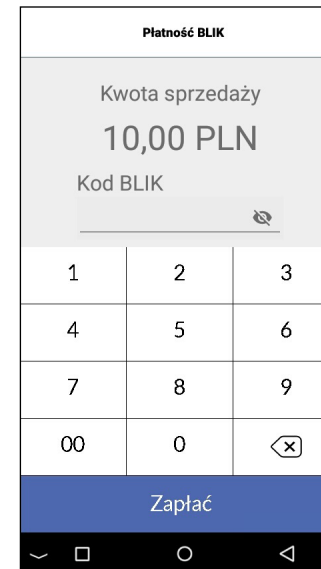
Płatność BLIK to wygodny system płatności mobilnych służący do przeprowadzania szybkich oraz bezpiecznych transakcji przy użyciu kodu BLIK. Transakcja odbywa się przez podanie kodu wygenerowanego w systemie bankowości mobilnej klienta, który następnie wprowadzany jest na terminalu płatniczym.




Za pomocą klawiatury numerycznej, wpisz kwotę transakcji i wybierz „Zapłać”. Kwota jest wprowadzana na terminalu za pomocą klawiszy alfanumerycznych 0-9. Wprowadzane znaki pojawiają się na ekranie kolejno od prawej strony, co oznacza, że aby wprowadzić kwotę 10,00 zł należy kolejno nacisnąć klawisze 1-0-0-0. Usunięcie błędnie wprowadzonej cyfry następuje po naciśnięciu ikony .



Aplikacja wyświetli ekran wprowadzenia danych karty. Wybieramy BLIK, w celu przejścia do realizacji płatności z użyciem kodu BLIK.



Za pomocą klawiatury numerycznej, wpisz kod BLIK wygenerowany przez klienta z jego aplikacji bankowej. Następnie potwierdź naciskając „Zapłać”. Usunięcie błędnie wprowadzonej cyfry następuje po naciśnięciu ikony .



Po wprowadzeniu kodu BLIK, transakcja jest przetwarzana. W tym czasie klient musi potwierdzić realizację transakcji w aplikacji bankowej.



W przypadku pozytywnej autoryzacji na ekranie pojawi się informacja o zaakceptowaniu transakcji. Aby wydrukować potwierdzenie transakcji należy wybrać „Kopia dla klienta”. Aby wysłać potwierdzenie transakcji na adres e-mail, należy wybrać „Potwierdzenie elektroniczne”. Naciśnięcie klawisza „Brak potwierdzenia” powoduje zakończenie transakcji bez drukowania kopii.



Przykład wydruku potwierdzenia płatności BLIK:

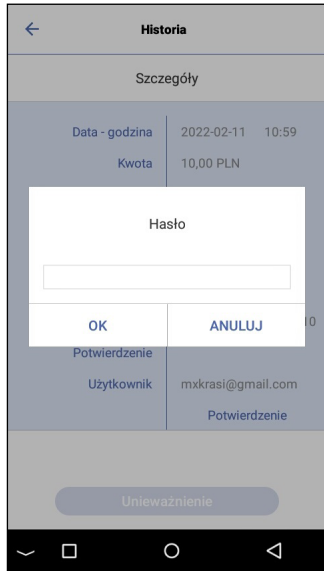
Dane punktu obsługującego transakcję płatniczą
 Identyfikator Agenta
 Kwota transakcji

8.3 Unieważnienie

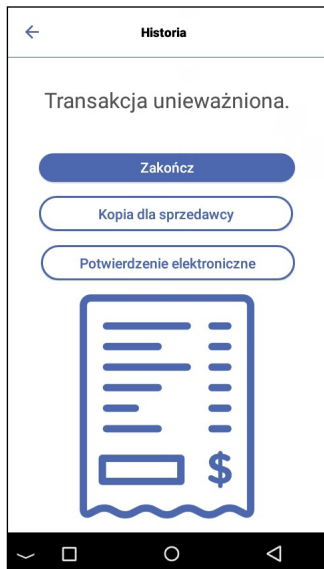
Unieważnienie transakcji jest możliwe do wykonania jedynie w tym samym dniu, w którym wykonana była transakcja sprzedaży. Anulowanie transakcji w następujących dniach jest możliwe jedynie za pomocą funkcji Zwrot (patrz punkt 8.4 Zwrot). Unieważnienie możemy wykonać do transakcji kartą płatniczą oraz płatności BLIK.



Aby wykonać unieważnienie, należy wejść w Historię transakcji, a następnie wybrać transakcję z listy. Po wejściu w szczegóły danej transakcji, u dołu ekranu należy wybrać Unieważnienie.



Po wybraniu przycisku Unieważnienie aplikacja wyświetli ekran z wprowadzeniem **hasła do konta**. Jest to zabezpieczenie przed wykonaniem nieautoryzowanego unieważnienia.



W przypadku pozytywnej autoryzacji na ekranie pojawi się informacja o unieważnieniu transakcji. Aby wydrukować potwierdzenie transakcji należy wybrać „Kopia dla sprzedawcy”. Po wydrukowaniu kopii dla sprzedawcy możliwe będzie wydrukowanie kopii dla klienta. Przycisk zmieni się na „Kopia dla klienta”. Aby wysłać potwierdzenie transakcji na adres e-mail, należy wybrać „Potwierdzenie elektroniczne”. Naciśnięcie klawisza „Zakończ” powoduje zakończenie transakcji bez drukowania pokwitowań.



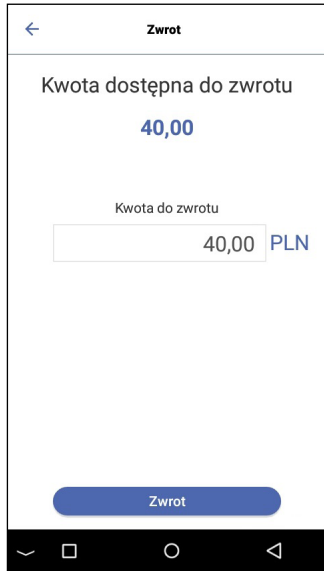
Transakcję unieważnioną można rozpoznać przez informację Anulowane przez kupca wyświetlającą się na czerwonym tle w szczegółach transakcji. Wskazana jest data, kiedy nastąpiło unieważnienie.

8.4 Zwrot

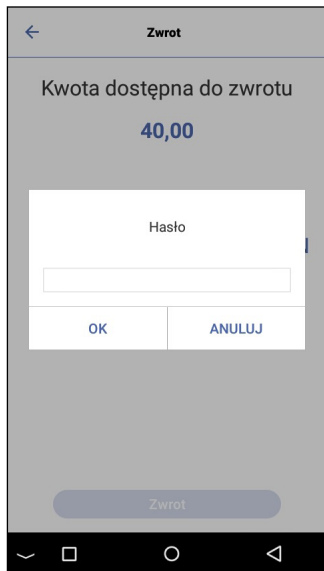
Z tej funkcji korzysta się w sytuacji uznania przez Sprzedawcę reklamacji oraz konieczności zwrotu klientowi jego zapłaty. Zwrot jest dostępny do wykonania w dzień po wykonaniu transakcji sprzedaży. Jeżeli chcemy anulować transakcję w dniu przeprowadzenia sprzedaży, należy skorzystać z funkcji Unieważnienia (patrz punkt 8.3 Unieważnienie). Zwrot jest możliwy do wykonania jedynie dla transakcji kartami płatniczymi. Aby wykonać zwrot dla płatności BLIK należy skontaktować się z Teleserwisem.



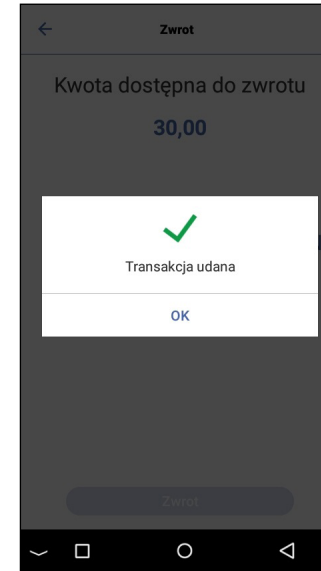
Aby wykonać zwrot, należy wejść w Historię transakcji, a następnie wybrać transakcję z listy. Po wejściu w szczegóły danej transakcji, u dołu ekranu należy wybrać Zwrot.



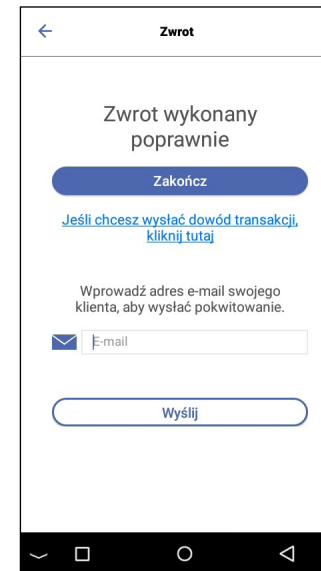
Aplikacja wyświetli ekran wprowadzenia kwoty do zwrotu. Za pomocą klawiatury alfanumerycznej należy wpisać kwotę zwrotu. Maksymalna wartość zwracanej kwoty nie może przekroczyć kwoty oryginalnej transakcji. Aby potwierdzić zwrot wpisanej kwoty, należy wybrać przycisk Zwrot.



Po potwierdzeniu kwoty zwrotu aplikacja wyświetli ekran z wprowadzeniem **hasła do konta**. Jest to zabezpieczenie przed wykonaniem nieautoryzowanego zwrotu.



W przypadku pozytywnej autoryzacji na ekranie pojawi się informacja o zaakceptowaniu transakcji zwrotu i nastąpi wydruk potwierdzeń. Należy nacisnąć OK, terminal przejdzie do kolejnego ekranu, z którego można wysłać potwierdzenie transakcji zwrotu na adres e-mail. Aby wprowadzić adres e-mail należy wybrać „Jeśli chcesz wysłać dowód transakcji kliknij tutaj”. Naciśnięcie klawisza „Zakończ” powoduje zakończenie procesu zwrotu.

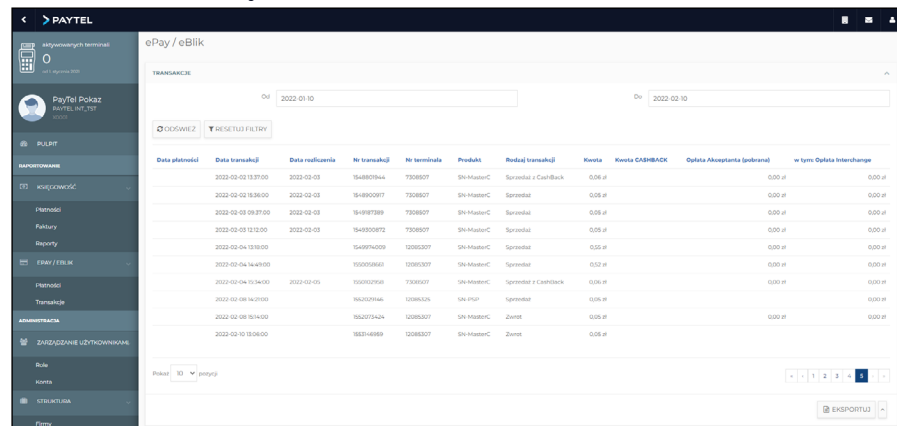


9. Rozliczenie transakcji i raporty

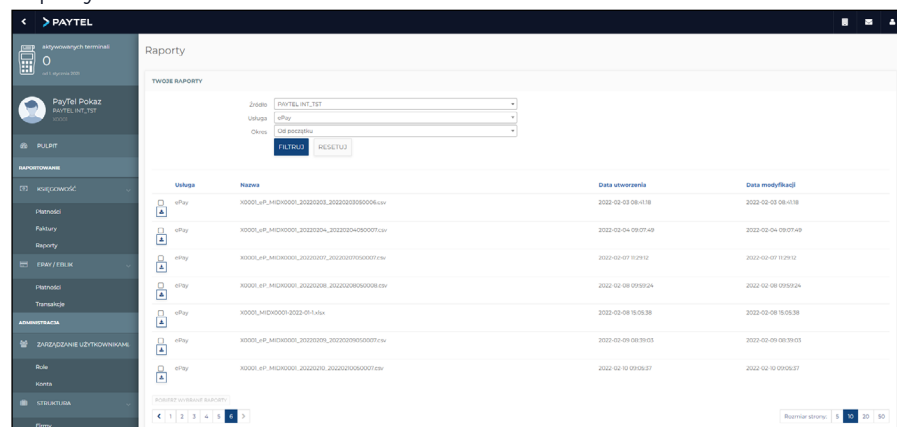
Aplikacja SmartPOS na terminalu NexGo N3 nie umożliwia wykonania rozliczenia dnia na terminalu oraz nie drukuje raportu rozliczeniowego. Transakcje rozliczane są w systemie centralnym PayTel na koniec każdego dnia, według strefy czasowej odpowiadającej w Polsce. Raport z transakcji dostępny jest na Portalu Obsługi Klienta (POK). Stan transakcji można śledzić na bieżąco w zakładce Historia, opis zakładki punkt 7.3 Historia.

Aplikacja SmartPOS na terminalu NexGo N3 nie umożliwia wygenerowania i wydruku raportów dla transakcji. Raporty transakcji dziennie i miesięczne dostępne są na Portalu Obsługi Klienta.

Transakcje na bieżąco można monitorować na Portalu Obsługi Klienta, w zakładce EPAY/EBLIK i Transakcje.



Raporty dzienne i miesięczne są dostępne do pobrania w zakładce Księgowość - Raporty.



10. Wsparcie

Podczas pracy na terminalu oraz wykonywaniu transakcji mogą pojawić się sytuacje, w których terminal wyświetli komunikat z informacją o błędzie. Część błędów przy pracy jest losowa i w większości zależna od wielu czynników. Poniżej znajduje się informacja o możliwych problemach związanych z działaniem terminala, wraz z propozycją ich rozwiązania.

10.1 Problemy z wykonaniem transakcji

1. Komunikat „Operacja przerwana”

Przyczyna	Rozwiązanie
Wykonane zawieszono transakcje	Należy usunąć zawieszono transakcje - proces usunięcia opisany w punkcie 7.4 Zawieszono transakcje. Jeżeli po usunięciu, błąd nadal będzie się wyświetlał, skontaktuj się z Teleserwisem.

2. Komunikat „Włącz lokalizację urządzenia”

Przyczyna	Rozwiązanie
Brak uruchomionej lokalizacji	Należy uruchomić lokalizację na terminalu - proces uruchomienia opisany w punkcie 5. Lokalizacja.

3. Komunikat „Włóż, przesuń lub wypróbuj inną kartę” podczas odczytania karty czytnikiem zbliżeniowym.

Przyczyna	Rozwiązanie
Przyłożenie karty do ekranu terminala, zamiast do czytnika zbliżeniowego	Zalecamy ponowne przyłożenie karty do czytnika zbliżeniowego. Należy przyłożyć kartę do miejsca oznaczonego na terminalu, znajdującego się na klapce od papieru. Można skorzystać również z innej formy wprowadzenia danych karty płatniczej.

10.2 Problemy z połączeniem przez sieć komórkową (GSM)

1. Problem z połączeniem

Przyczyna	Rozwiązanie
Brak kresk zasięgu lub terminal nie łączy się, chociaż jest zasięg.	Wykonaj restart terminala, Jeżeli to nie pomoże, skontaktuj się z Teleserwisem i zgłoś problem.
Awaria operatora lub terminal zlokalizowany w miejscu słabo zasięgowym.	Przestaw terminal w inne miejsce, w którym jest lepszy zasięg koło okna lub miejsca, w którym nie ma innych urządzeń powodujących zakłócenia zasięgu i sprawdź, czy nastąpiła poprawa. W przypadku braku kresk zasięgu zrestartuj terminal. Jeżeli terminal nie może nadal połączyć się z operatorem, chwilkę odczekaj lub skontaktuj się z Teleserwisem.

2. Brak odczytu karty SIM

Przyczyna	Rozwiązanie
Umieszczenie karty SIM w błędnym slocie lub jej błędne osadzenie albo uszkodzenie jednego z elementów.	Wyłącz terminal. Sprawdź czy karta SIM jest osadzona w prawidłowym slocie oraz czy jest poprawnie w nim włożona. Jeżeli po uruchomieniu terminala nadal jest informacja o braku karty SIM, zgłoś problem na Teleserwis.

10.3 Problemy z połączeniem przez sieć WiFi

1. Brak połączenia z siecią internetową

Przyczyna	Rozwiązanie
Brak Internetu	Sprawdź czy jest dostęp do Internetu na innych urządzeniach np.: komputer, laptop, smartphone itp.
Zawieszona urządzenie	Wykonaj restart terminala oraz restart router'a/switch'a, który udostępnia sieć internetową do terminala. Jeżeli połączenie nie zostało przywrócone, skontaktuj się z Teleserwisem.

10.4 Problemy z drukarką

1. Brak wydruku, brak wysunięcia papieru

Przyczyna	Rozwiązanie
Niedomknięta pokrywa drukarki	Zamknij pokrywę przez jej dociśnięcie.
Krzywo ułożony papier	Umieść ponownie poprawnie rolkę papieru. Pamiętaj, że papier musi wychodzić spod rolki.
Uszkodzony mechanizm wysuwający	Sprawdź po otwarciu pokrywy czy widać uszkodzenie elementu, skontaktuj się z Teleserwisem i zgłoś usterkę.

2. Pusty wydruk

Przyczyna	Rozwiązanie
Umieszczony zły rodzaj papieru.	Umieść w drukarce papier przeznaczony dla terminali płatniczych. W terminalu mogą być stosowane jedynie rolki papieru termicznego. Wymiar rolki 56-57 mm szerokości i 40 mm średnicy.

3. Komunikat „Brak papieru”

Przyczyna	Rozwiązanie
Brak papieru w drukarce.	Umieść papier w drukarce terminala.

11. POK - Portal Obsługi Klienta

Portal Obsługi Klienta (POK) – [pok.paytel.pl] ma być pomocny w realizacji procesu weryfikacji transakcji i rozliczeń pomiędzy sprzedawcą, a PayTel. Zawiera informacje na temat zrealizowanych transakcji oraz rozliczeń.

Jeżeli klient zaznaczył w umowie opcję komunikacji elektronicznej, to wszystkie dokumenty księgowe wystawiane przez PayTel będą dostępne w POK. System jest realizowany w postaci aplikacji webowej, dostępnej z poziomu przeglądarki internetowej zarówno na komputerach, jak i na urządzeniach mobilnych. Dostęp do systemu jest generowany automatycznie na podstawie adresu e-mail podanego w umowie lub zgłoszonego podczas kontaktu z Teleserwisem. Konto utworzone na podstawie tego adresu e-mail jest kontem administratora zarządzającego systemem POK danej firmy.

W POK znajdują się informacje na temat salda poszczególnych usług, bieżących płatności, niezapłaconych faktur, niepobranych faktur oraz wiadomości wysłanych z PayTel.



Pulpit

PRZEŁĄCZ NA PULPIT DILERŃ

SALDO EPAY	SALDO VOUCHER	SALDO UMOWA NAZIMU	NIEZAPŁACONE FAKTURY
-454,04 zł	323,74 zł	-59,99 zł	-524,47 zł

BIEŻĄCE PŁATNOŚCI

Data płatności	Szczegóły płatności	Kategoria płatności	Metoda płatności	Kwota płatności	Rodzaj płatności
2021-10-26	PAYTEL KARTY 2021-10-26_X0001 EPAY 1	Akceptacja kart płatniczych	płatność przelewem	1,43 zł	Uznanie rachunku Akceptanta
2021-10-27	PAYTEL KARTY 2021-10-27_X0001 EPAY 40	Akceptacja kart płatniczych	płatność przelewem	401,00 zł	Uznanie rachunku Akceptanta
2021-10-26	PAYTEL KARTY 2021-10-26_X0001 EPAY 0	Akceptacja kart płatniczych	płatność przelewem	0,10 zł	Uznanie rachunku Akceptanta
2021-10-25	PAYTEL KARTY 2021-10-25_X0001 EPAY 0	Akceptacja kart płatniczych	płatność przelewem	0,15 zł	Uznanie rachunku Akceptanta
2021-10-19	PAYTEL KARTY 2021-10-19_X0001 EPAY 3	Akceptacja kart płatniczych	płatność przelewem	3,90 zł	Uznanie rachunku Akceptanta
2021-10-18	PAYTEL KARTY 2021-10-18_X0001 EPAY 1	Akceptacja kart płatniczych	płatność przelewem	1,40 zł	Uznanie rachunku Akceptanta
2021-10-14	PAYTEL KARTY 2021-10-14_X0001 EPAY 0	Akceptacja kart płatniczych	płatność przelewem	0,35 zł	Uznanie rachunku Akceptanta
2021-10-13	PAYTEL KARTY 2021-10-13_X0001 EPAY 0	Akceptacja kart płatniczych	płatność przelewem	0,05 zł	Uznanie rachunku Akceptanta
2021-10-08	PAYTEL KARTY 2021-10-08_X0001 EPAY 0	Akceptacja kart płatniczych	płatność przelewem	0,35 zł	Uznanie rachunku Akceptanta

POK oferuje wiele możliwości personalizacji. Pozwala na tworzenie i edytowanie użytkowników i ich ról, form kontaktu z firmą czy sposobów informowania o fakturach.

Faktury

USTAWIENIA

ZAPISZ ZMIANY

Wysyłaj informację o fakturach

Wysyłaj informację z linkiem bez konieczności logowania

W momencie wygenerowania faktury w systemie, na podane wcześniej e-maila będzie wysłana informacja o fakturze.

Link, który będzie wysłany, nie będzie zabezpieczony hasłem, więc każda osoba z dostępem do e-maila będzie miała dostęp do faktury.

Szczegółowa instrukcja obsługi POK znajduje się w zakładce **POMOC** w menu głównym.

PayTel SA
ul. Żwirki i Wigury 14
02-092 Warszawa

Infolinia dostępna 24h/dni w tygodniu (również w niedziele i święta):

z telefonów komórkowych: (+48 18) 521 18 00,

z telefonów stacjonarnych: 801 090 108,

- wew. 0 - połączenie z konsultantem**
- wew. 1 - obsługa terminali**
- wew. 2 - warunki umowy (obecne)**
- wew. 4 - rozliczenia usług**
- wew. 8 - inwentaryzacja sprzętu**

Fax: (+48 18) 521 18 01
E-mail: Teleserwis@PayTel.pl

Copyright © 2022 PayTel S.A.
Informacje przedstawione w niniejszym dokumencie stanowią wyłączną własność PayTel S.A. i są przeznaczone wyłącznie do użytku odbiorcy. Zabrania się powielania lub przekazywania jakąkolwiek metodą, elektroniczną lub mechaniczną, niniejszego dokumentu w części lub w całości, do jakichkolwiek celów, bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody PayTel S.A.
PayTel S.A. z siedzibą przy ul. Żwirki i Wigury 14, 02-092 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla M. St. Warszawa, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Rejestr Przedsiębiorców pod numerem 0000332228, kapitał zakładowy w wysokości 74.999.916 PLN opłacony w całości, NIP 527-26-06-618