

Comfy
by
worldline
e-payment services



Руководство по
использованию смарт-терминала
для продавца

Предназначенная для продавца инструкция – это часть заключенного с продавцом договора, поэтому тщательно прочитайте эту инструкцию и сохраните её в надёжном месте для последующего использования. Если у вас возникнут вопросы, касающиеся наших услуг или этой инструкции, свяжитесь с нами по приведенному ниже номеру.

Центр поддержки клиентов Worldline 24/7

+372 626 4777

posservice@worldline.ee

Содержание

| | |
|---|----|
| Ознакомление со смарт-терминалом | 4 |
| Предварительные условия для использования смарт-терминала | 6 |
| Как начать использовать смарт-терминал? | 8 |
| Как делать карточные платежи? | 14 |
| Как создавать товары в каталоге? | 27 |
| Как посмотреть проведенные операции? | 29 |
| Как послать операции в банк для расчета? | 32 |
| Что такое PIN-код быстрого открытия? | 35 |
| Как поменять язык приложения? | 35 |
| Как обновить программу считывателя карт D200? | 36 |
| Что мне делать, если у меня новый смартфон? | 36 |
| Что мне делать, если я забыл пароль? | 37 |
| Что мне делать, если я забыл свой PIN-код? | 37 |
| Безопасность и сервис | 38 |
| Внимание! Общая информация о принятии карточных платежей | 40 |

Ознакомление со смарт-терминалом

Смарт-терминал – это возможность оформления платежа, при помощи которой продавец может принимать платежи картой где угодно.

Мы предлагаем это решение как для компаний, так и для индивидуумов, у которых заключен контракт с банком на принятие карточных платежей.

Решение основано на бесплатном приложении для мобильных устройств Android „Comfy” („Умный терминал Worldline”) и считывателе карт D200.

Что представляет из себя считыватель карт D200?

Считыватель карт D200 – это помещающийся в карман считыватель платежных карт со стильным дизайном, который объединен с платежным приложением „Comfy”. Приложение работает на смарт-устройствах с операционной системой Android с помощью Bluetooth-связи.

Считыватель карт D200 отвечает стандартам безопасности PCI для платежных карт и получил соответствующие сертификаты Visa, MasterCard и American Express.

С помощью считывателя карт D200 можно совершать операции с дебетными, кредитными и корпоративными картами Visa, Visa Electron, MasterCard и Maestro, как с магнитной полоской, так и бесконтактными. Проведенные с помощью чипа операции проверяются, при этом клиента просят ввести PIN-код на клавиатуре считывателя карт D200.

У считывателя карт D200 есть встроенный аккумулятор, который можно заряжать через USB-провод или док. Считыватель карт D200 с полностью заряженным аккумулятором работает до 8 часов или до проведения 200 операций.




Предварительные условия для использования смарт-терминала

- Заключите с банком договор с о принятии карточных платежей и аренде терминала.
- После подписания договора с банком команда Worldline свяжется с вами и договорится о времени и дате доставки смарт-терминала.
- Worldline вышлет данные об аккаунте в электронном письме и коротком сообщении по адресу электронной почты и номеру мобильного телефона, указанным в договоре о принятии карточных платежей.
- У вас должен быть смартфон или планшет на базе Android с интернет- и Bluetooth-соединением, который соединяют со считывателем карт D200.
- Прочитайте главу в конце инструкции по пользованию, „Общая информация о принятии карточных платежей”.



- 1 Кнопка питания
- 2 Считыватель магнитных карт
- 3 USB-гнездо для провода зарядного устройства
- 4 Считыватель чипов
- 5 Сенсорные клавиши клавиатуры
- 6 Экран
- 7 Кнопка главного меню

Для передвижения по устройству D200 используйте следующие кнопки основных функций:

-  Отмена ввода (кнопка ОТМЕНИ)
-  Подтверждение ввода (Кнопка ВВОДА)
-  Удаление ввода

Как начать использовать смарт-терминал?

1. Скачайте приложение для смарт-терминала

Откройте приложение Google Play или App Store и найдите приложение „Comfy”.

1. ШАГ.

Найдите приложение Worldline с указанной иконкой.



2. ШАГ.

Нажмите на приложение и затем нажмите на кнопку „Install” (инсталлировать). Программа попросит разрешения, нажмите на кнопку согласия „Assent”, и установка продолжится.

3. ШАГ.

Когда установка завершится, вы можете нажать на кнопку „Open” (открыть) в списке Play Store или нажать на иконку в списке оповещений. Вторая возможность открыть приложение – это нажать на приложение в нижней части исходного экрана, если иконка терминала еще не была обновлена на вашем исходном экране.

2. Полностью зарядите считыватель карт D200

Полностью зарядите считыватель карт D200, соединив имеющийся в комплекте USB-провод с USB-источником питания (например, компьютером).

На экране считывателя карт D200 столбиками выводится состояние зарядки аккумулятора. На то, насколько быстро садится аккумулятор, могут влиять несколько факторов, например:

- время, прошедшее с прошлой зарядки,
- период времени до ухода в спящий режим,
- время между операциями.

Перед началом любой операции на терминале всегда проверяйте состояние аккумулятора. Если состояние отображается как "почти пустой" (столбиков нет) или "питание отсутствует", аккумулятор необходимо зарядить. Не используйте другие провода, кроме тех, что указаны в инструкции и/или находятся в комплекте с устройством.

Убедитесь, что провод правильно подсоединен, чтобы избежать повреждения устройства или случайного установления соединения. Устройство можно использовать, если оно питается от внешнего источника низкого напряжения.



Kasutajanimi

Parool

Logi sisse

Unustasid parooli?

3. Зайдите на аккаунт смарт- терминала

1. ШАГ.

1. ШАГ.

Залогиньтесь в приложение с данными, которые вам прислали Worldline по электронной почте и коротким сообщением(SMS). Если вы не получили данные для входа в приложение, позвоните в поддержку клиентов Worldline.

2. ШАГ.

При первом входе в приложение попросит вас поменять первоначальный пароль на новый. Кроме того, приложение попросит разрешение использовать память смарт-устройства.



4. Соедините считыватель карт D200 со смартфоном

Следуйте инструкциям мобильного телефона или планшета и убедитесь, что телефон или компьютер подключены к беспроводной или мобильной сети, и мобильная сеть включена.

Следуйте инструкциям мобильного телефона или планшета и включите Bluetooth. При необходимости выключите Bluetooth-соединение и включите его заново, чтобы появился список расположенных неподалеку устройств (например, FDM2.....).

Android

1. ШАГ.

Включите считыватель карты, нажав на кнопку включения питания в правой верхней части устройства.

2. ШАГ.

На экране считывателя карт D200 появится надпись «Связь с приложением отсутствует», нажмите на кнопку в верхнем левом углу. В открывшемся меню выберите „BLUETOOTH” и нажмите кнопку ВВОДА [O].

3. ШАГ.

Выберите команду «Соединить» и нажмите на кнопку ВВОДА [O]. В смартфоне/планшете зайдите в настройки Bluetooth, в списке найденных устройств выберите считыватель D200 (FDM...). После этого на экране обоих устройств высветится предложение соединиться по Bluetooth посредством кода. Убедитесь в том, что код соединения на экране телефона/компьютера соответствует коду соединения на экране считывателя карт D200. Если смарт-устройство не находит терминал при поиске доступных устройств, пожалуйста, повторите поиск. Если это также не помогает, заново перезапустите как терминал, так и смарт-устройство.

4. ШАГ.

Нажмите на кнопку «Да» на любом из устройств, чтобы подтвердить создание соединения.

5. ШАГ.

Откройте приложение смарт-терминала, залогиньтесь и подождите 10–20 секунд, пока все три сигнальных огонька не загорятся зеленым, и на экране считывателя карт D200 не появится «Готово». Если не получилось установить соединение, закройте приложение полностью, затем откройте его заново и залогиньтесь.

Теперь всё готово к принятию карточных платежей.

iOS (Apple)

1. ШАГ.

Включите считыватель карт, нажав кнопку питания в верхнем углу справа.

2. ШАГ.

На экране считывателя D200 будет надпись «Нет связи с системой продажи»; Нажмите кнопку меню [7] сверху слева. Из открывшегося меню выберите «Bluetooth» и нажмите кнопку подтверждения.

3. ШАГ.

Убедитесь в том, что режим соединения выбран для iOS. Если выбран

режим «BR/EDR» (Android), то нужно отключить Bluetooth, выбрав функцию «Выключить». После этого заходите в «режим Bluetooth» и выбирайте «Включить BLE (Apple)». Затем выберите функцию «Включить» и теперь ваше устройство настроено на работу с iOS.

4. ШАГ.

Откройте, скачанное ранее, приложение Comfy и войдите в свою учётную запись с данными, полученными от фирмы Worldline Estonia по электронной почте и в текстовом сообщении (SMS). Если вы не получили данных своей учётной записи, то свяжитесь со службой поддержки Worldline Estonia.

5. ШАГ

На экране телефона/планшета появится поле для ввода кода соединения. Введите код, который указан на считывателе D200. Далее, в приложении Comfy, подождите 10-20 секунд, пока все три иконки соединения не загорятся зелёным светом и не появится надпись «Готово к работе».

Теперь вы можете начать принимать карточные платежи.

- Если вы хотите сохранять данные о местоположении в истории операций, включите в телефоне на базе Android или на планшете GPS/ услуги позиционирования. Для этого можно использовать „Настройки” > „GPS” или „Услуги позиционирования” или „Расположение” > „Всегда”.
- В нескольких моделях Android следует удостовериться в том, что для Bluetooth в настройках времени окончания видимости указано «Никогда не устаревает».

5. Как соединить смартфон со считывателем карт D200, если устройства уже соединены?

Просто включите считыватель карт D200 с помощью кнопки в верхнем правом углу.

Откройте приложение платежного терминала и залогиньтесь.

Может пройти до 20 секунд, прежде чем считыватель карт D200 создаст соединение со смартфоном или планшетом. Если соединение создано, на экране считывателя карт D200 появляется «Готово».

Как делать карточные платежи?

С платежным терминалом можно принимать карточные платежи двумя способами: через быструю продажу и покупательскую корзину.

1. Как принять платеж через быструю продажу?

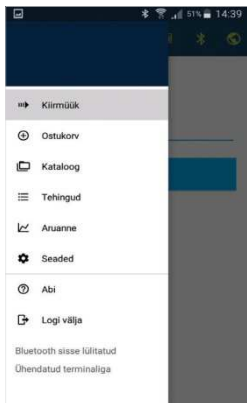
Это самый быстрый и простой способ принять карточные платежи с помощью смарт-терминала.

NB! При использовании этой функции вы не переходите в каталог товаров, не можете создать покупательскую корзину для добавления товара, или посчитать все вместе и посмотреть продаваемые товары и услуги. Функция быстрой продаже запрограммирована только на принятие карточных платежей.

Для быстрой продажи следуйте нижеприведенным шагам.

1. ШАГ.

Выберите функцию быстрой продажи в главном меню.



1. ШАГ.



2. ШАГ.

2. ШАГ.

Введите сумму операции (в евро) в смартфоне/ на планшете и нажмите на клавишу «ЗАПЛАТИТЬ».

3. ШАГ.

Протяните считыватель карт D200 клиенту и попросите либо приложить банковскую карту к экрану (на карте должна быть активна функция бесконтактных платежей), либо вставить карту в считыватель и ввести PIN-код.

Если требуется подпись владельца карты, попросите владельца карты поставить подпись на экране смарт-устройства. Для продолжения нажмите «Дальше» и сравните подпись владельца карты с подписью на платежной карте, соответственно подтвердите выбор – «да» или «нет».

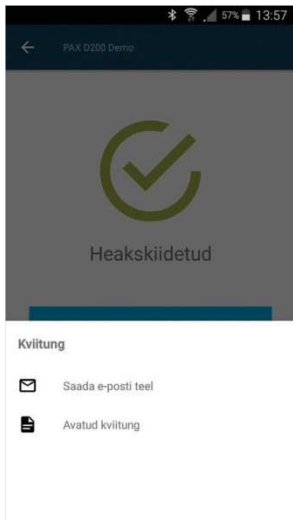
4. ШАГ.

Посмотрите, подтвержден ли платеж на изображении в приложении смарт-терминала (в мобильном телефоне или на планшете).

5. ШАГ.

Скажите клиенту, что квитанция за операцию создана в цифровой форме, и спросите, желает ли он ее получить. Нажмите кнопку «Квитанция» на смартфоне/планшете. Спросите у клиента его адрес электронной почты. Введите предоставленные клиентом данные и нажмите на кнопку отсылки цифровой квитанции.

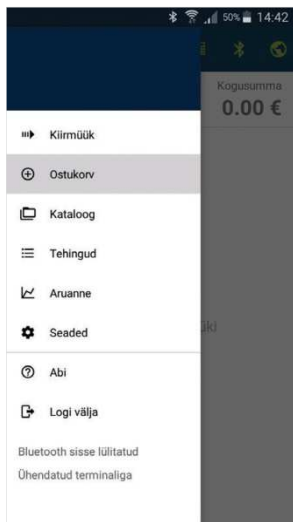
Если смартфон соединен с внешним принтером, который поддерживает AirPrint, квитанции можно также распечатывать. Для подключения внешнего принтера к приложению нажмите на команду «Открыть квитанцию» и на кнопку «Сохранить».



Копия квитанции сохраняется, и вы в любое время можете открыть ее в приложении из главного меню с помощью функции «Операции».

- Если требуется подпись владельца карты, можете записать детали транзакции на бумаге и попросить её подписать.
- Если клиент не может предоставить электронную почту, но всё же хочет получить квитанцию, тогда перепишите данные транзакции на бумагу.

2. Как принять платеж через покупательскую корзину?



1. ШАГ.

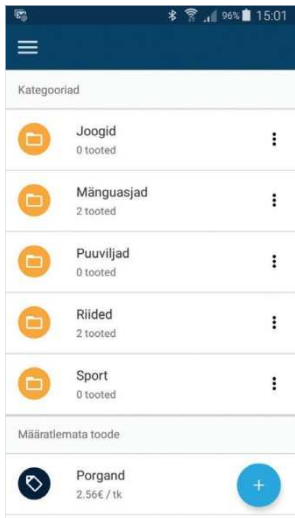
С помощью покупательской корзины вы можете лучше организовывать ежедневные операции по продаже. С этой функцией можно добавлять товары из каталога и выбирать количества, на основе которых автоматически вычисляется общая сумма платежа. Также становится проще вести счет всем последующим покупкам.

В покупательской корзине можно работать как с карточными, так и наличными платежами.

Выполняйте следующие шаги по принятию платежа через корзину.

1. ШАГ.

Выберите функцию покупательской корзины в главном меню.



2. ШАГ.

Нажмите на кнопку +- и выберите товар, который клиент хочет купить.

3. ШАГ.

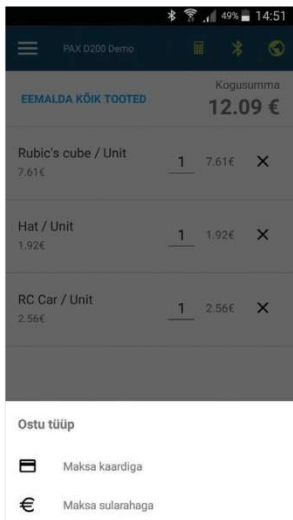
Выберите желаемое количество и цену товара.

4. ШАГ.

Повторяйте шаги 1 и 2, пока все товары не будут добавлены. Нажмите на команду «Заплатить».

5. ШАГ.

Выберите любимый способ оплаты клиента – наличные – или карточный платеж.



4. ШАГ.

8. ШАГ.

Скажите клиенту, что квитанция за операцию создана в цифровой форме, и спросите, желает ли он ее получить. Нажмите кнопку «Квитанция» на смартфоне/планшете. Спросите у клиента его адрес электронной почты. Введите предоставленные клиентом данные и нажмите на кнопку отсылки цифровой квитанции.

Если клиент не хочет квитанцию по электронной почте, но хочет квитанцию о проведенной операции, выпишите чек от руки на бумаге для квитанций.

6. ШАГ.

Для карточного платежа протяните считыватель карт D200 и попросите его приложить к нему бесконтактную карточку, введите карточку с чипом или проведите магнитной картой, а также введите PIN-код. Если требуется подпись владельца карты, попросите владельца карты поставить подпись на экране смарт-устройства. Для продолжения нажмите «Дальше» и сравните подпись владельца карты с подписью на платежной карте, соответственно подтвердите выбор – «да» или «нет».

7. ШАГ.

Посмотрите, подтвержден ли платеж на изображении в приложении смарт-терминала (в мобильном телефоне или на планшете).

Если смартфон соединен с внешним принтером, который поддерживает AirPrint, квитанцию также можно распечатать. Для подключения внешнего принтера к приложению нажмите на команду «Открыть квитанцию» и на кнопку «Сохранить».

Копия квитанции сохраняется, и вы в любое время можете открыть ее в приложении из главного меню с помощью функции «Операции».

3. Что делать, если карточная операция отклонена?

Если платеж запрещен, не продавайте товар или услугу клиенту, поскольку за них нельзя получить оплату. Скажите клиенту, что операцию отклонили, и попросите его заплатить другой картой или наличными.

Самые часто встречающиеся коды причин отказа приведены внизу.

1 **Запрещено.**

Банк клиента (эмитент карточки) дает знать, что у карты произошел сбой. Попросите владельца карты заплатить другой картой или наличными и обратитесь в банк.

2 **Запрещено.**

Банк клиента (эмитент карточки) дает знать, что у карты произошел сбой. Попросите владельца карты заплатить другой картой или наличными и обратиться в банк. Мы настойчиво советуем клиенту позвонить в центр поддержки клиентов Worldline и объяснить причину отказа в проведении карточной операции.

04

Вытащите карту.

41

Вытащите карту, потерянная карта.

43

Вытащите карту, украденная карта.

Дайте знать владельцу карты, что банк клиента (эмитент карточки) отказался от проведения операции и попросил взять карту на хранение, чтобы владелец карты не заплатил за покупку, и он должен заплатить другой картой или наличными, и вы не можете отдать ему ту карту.

Оставьте карту у себя на руках только если она для вас безопасна.

05 Запрещено.

Банк клиента (эмитент карточки) дает знать, что у карты произошел сбой. Попросите владельца карты заплатить другой картой или наличными.

58

Платежный коммутатор не поддерживает получателя. Проверьте тип карты. Попросите владельца карты заплатить другой картой или наличными. Свяжитесь с банком, с которым у вас заключен договор акцептирования карты, и дайте им знать, что у вас не получилось провести операцию с данным типом карты.

51 Запрещено.

Не хватает денег. Сообщите владельцу карты, что на его банковском счету не хватает денег для проведения операции. Попросите владельца карты заплатить другой картой или наличными.

57

Операция не разрешена. Сообщите владельцу карты, что операцию нельзя провести, поскольку эмитент не разрешает данную операцию с этой конкретной картой, и посоветуйте владельцу карты обратиться в банк. Попросите владельца карты заплатить другой картой или наличными.

61 Запрещено.

Превышен лимит операции. Сообщите владельцу карты, что операцию нельзя провести, поскольку она превышает лимит карты, и посоветуйте ему обратиться в банк. Попросите владельца карты заплатить другой картой или наличными.

75 Запрещено.

PIN-код заблокирован. Попросите владельца карты заплатить другой картой или наличными и обратиться в банк. 22

Настоятельно советуем позвонить в центр поддержки клиентов Worldline и спросить код авторизации 10.

91

Эмитент карты недоступен.

92

Операцию не получается отправить.

96 Системный сбой.

В авторизационной системе возник технический сбой. Попросите владельца карты заплатить другой картой. Если операцию не удастся завершить ни с одной картой, позвоните в центр поддержки клиентов Worldline и следуйте полученным от них инструкциям. Можно попробовать заново провести операцию через какое-то время.

Z3, CE, LC, TO, ND – сбой связи.

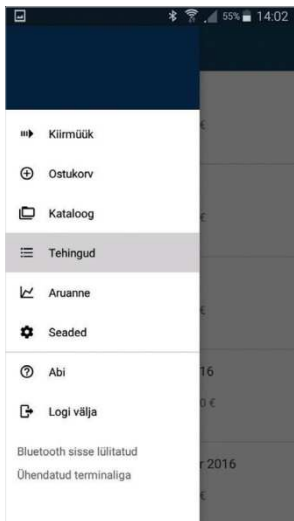
Сделайте перезагрузку терминала и попробуйте заново провести операцию. Если сбой повторяется, проверьте интернет-соединение смартфона/планшета. Если интернет-соединение работает, обратитесь в центр поддержки клиентов Worldline и сообщите о проблеме.

Если терминал показывает какой-то другой код ответа, которого нет в списке выше, и вы не знаете, прошла ли операция, свяжитесь с центром поддержки клиентов Worldline.

4. Как отменить операцию?

Если

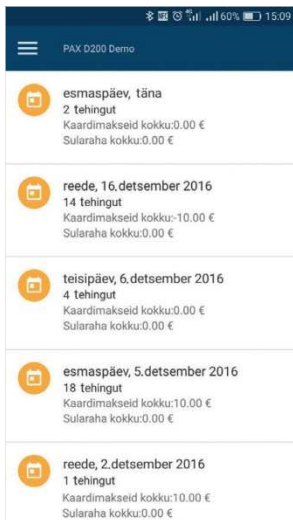
- Вы взяли с клиента неверную сумму или
- Клиент возвращает купленный товар или не желает использовать услугу, то прежде, чем операция будет передана в банк, вы можете отменить операцию. Для отмены уже переданной в банк операции, пожалуйста, обращайтесь в банк.



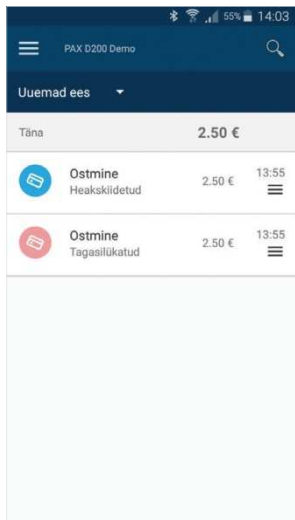
1. ШАГ.

- Если клиент возвращает купленный товар уже после того, как вы отправили отчёт в банк, то возврат средств можете осуществить при помощи web-портала (Merchant Portal), если есть туда доступ. Для более детальной информации свяжитесь со службой поддержки Worldline.





2. ШАГ.



3. ШАГ.

1. ШАГ.

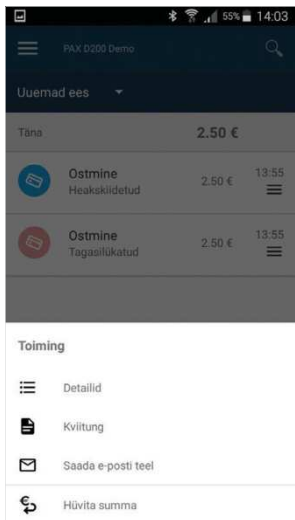
Выберите в главном меню «Операции».

2. ШАГ.

Нажмите на первую иконку (сегодняшняя дата).

3. ШАГ.

Найдите операцию, которую хотите отменить, и нажмите на нее.



4 ШАГ.

4. ШАГ.

Выберите команду «Вернуть сумму».

Как создать товары в каталоге?

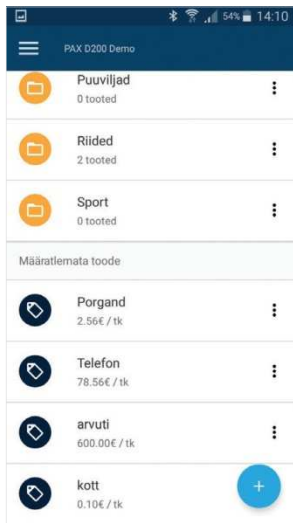
Вы можете создать каталог товаров, которые содержит все предлагаемые товары или услуги. Это ускоряет процесс продажи при использовании покупательской корзины.

Похожие товары можно объединять по подразделу «Категории». Присвойте категории подходящее название и добавьте в нее столько товаров, сколько хотите.

Для добавления по товарам или категориям выполняйте приведенные ниже шаги.

1. ШАГ.

Выберите «Каталог» в главном меню. Нажмите на кнопку +-. Затем выберите название создаваемого товара или категории товаров.



1. ШАГ .

←

Toote nimi
arvuti

Toote unit Toote hind
tk 600

Kategooria
Puuduv kategooria

SALVESTA

* 1 2 3 -
+ 4 5 6 .
7 8 9
 ABC 0 Done

2. ШАГ.

2. ШАГ.

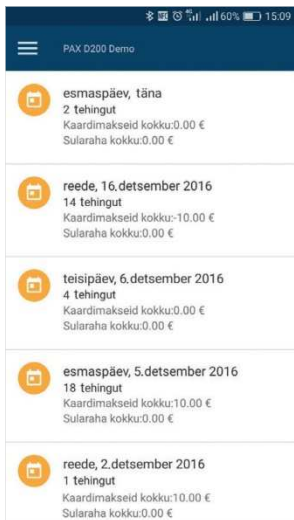
Напечатайте название продукта, единицы продукта (например, шт, кг, пара, литр, и т.д.), введите цену, выберите категорию и нажмите на кнопку «Сохранить».

Если вы хотите удалить созданный товар или изменить его, нажмите на три пункта в каталожном разделителе продукта.

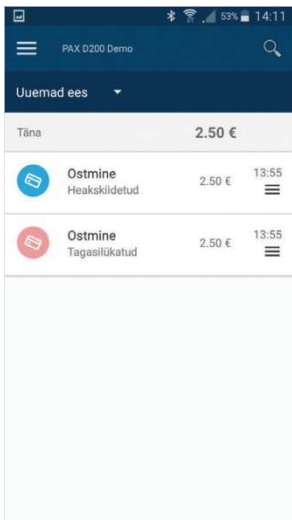
Как посмотреть проведенные операции?

Все совершенные операции можно посмотреть в приложении смарт-терминала. Там есть быстрый обзор общих продаж, а также отклоненных и отмененных карточных платежей и наличных операций.

В истории операций вы найдете квитанции, детали операций, знаки места проведения операции, проданные товары, отмененные операции и все недавно проведенные операции.



1. ШАГ.



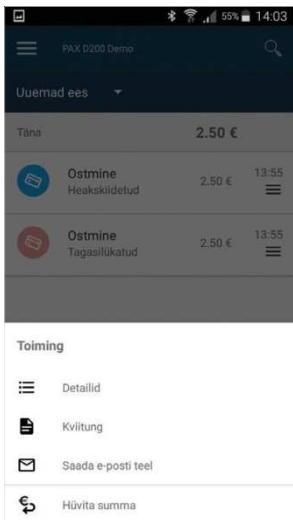
2. ШАГ.

1. ШАГ.

Выберите «Операции» в главном меню. Приложение смарт-терминала отображает список с итогами по операциям по дате расчета, в том числе общее количество операций, а также общую сумму карточных и наличных платежей.

2. ШАГ.

Нажмите на день, операции которого вы хотите просмотреть. Приложение смарт-терминала отображает все операции за выбранный день. Вы можете отфильтровать список, как вам это необходимо.



3. ШАГ.

3. ШАГ.

Для просмотра деталей операции нажмите на операцию и выберите из выпадающего меню опцию «Детали».

4. ШАГ.

Для просмотра квитанции за операцию нажмите на операцию и выберите из выпадающего меню опцию «Квитанция».



4. ШАГ.

Как послать операции в банк для расчета?

Операции следует направлять в банк для расчета раз в сутки. Обычно деньги приходят на счет на следующие сутки после передачи операций в банк.

1. ШАГ.

Нажмите в главном меню на «Отчет» и вам откроется список посланных операций.

2. ШАГ.

Для отправки операций в банк нажмите на кнопку внизу экрана «Передать операции».

3. ШАГ.

Подождите, пока операции не будут отослана, вы получите подтверждение на экране приложения (на экране смартфона/планшета).

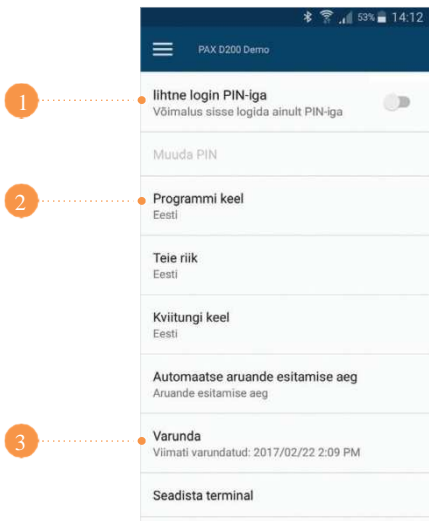
| PAX D200 Demo | |
|---------------------------------|---------------|
| 2017/02/08 6:57 PM | Pank:SEB |
| 2017/01/24 12:04 PM | Pank:INGEN |
| 2017/01/23 3:16 PM | Pank:INGEN |
| 2016/12/16 11:14 AM | Pank:CITADELE |
| 2016/12/16 10:38 AM | Pank:CITADELE |
| 2016/12/16 10:34 AM | Pank:CITADELE |
| 2016/12/16 10:10 AM | Pank:CITADELE |
| EDASTA TEHINGUD | |

1. ШАГ.

- Операции следует отсылать в банк раз в 24 часа. В противном случае вы не сможете проводить новые карточные платежи. Деньги переводятся на банковский счет только после того, как операции переданы в банк.

Операции сохраняются автоматически, поэтому вы сможете когда угодно пересылать или распечатывать отчет по операциям, если телефон соединен с внешним принтером, поддерживающим AirPrint. Если вы откроете отчет о посланных операциях и нажмете на кнопку «Сохранить», вы загрузите внешнее приложение из списка возможных дел.

Вы можете назначить день и время для автоматической передачи операций в банк, если вы откроете в приложении опцию «Настройки» и нажмете на кнопку «Автоматическая пересылка операций».



НАСТРОЙКИ

Что такое PIN-код быстрого открытия?

Целый день вбивать логин и пароль в смарт-терминал довольно сильно надоедает. Для простого входа в приложение можно использовать авторизацию на основе PIN-кода. Эта дружелюбная к пользователю функция безопасности позволяет быстро зайти в аккаунт, напечатав только код авторизации из 4 символов.

- 1 Функцию быстрого открытия можно включить в настройках приложения.

Как поменять язык приложения?

- 2 Пользовательский интерфейс приложения можно использовать на одном из следующих языков: эстонский, латышский, литовский и английский. Для смены языка откройте настройки приложения и выберите «Язык программы».

Как обновить программу считывателя карт D200?

Для того, чтобы обновить программу и показатели считывателя карт D200, выберите в приложении настройки и нажмите на опцию «Обновление считывателя карт». Перед продолжением убедитесь, что считыватель карт D200 соединен с приложением. Перед обновлением вы обязательно должны проверить, чтобы все операции за текущий день были переданы в банк.

Что мне делать, если у меня новый смартфон?

- 3 Если вы поменяли свой смартфон или по какой-либо причине заново установили приложение смарт-терминала, зайдите на свой аккаунт, выберите настройки приложения и нажмите на «Резервная копия». Эта команда скачивает с сервера на смарт-терминал историю операций и каталог продуктов.

Что мне делать, если я забыл пароль?

Если вы забыли свой пароль для смарт-терминала, позвоните в поддержку клиентов Worldline. В целях безопасности мы спросим у вас несколько контрольных вопросов и затем пошлем вам изначальный пароль коротким сообщением.

Что мне делать, если я забыл свой PIN-код?

Если вы забыли PIN-код смарт-терминала, зайдите на аккаунт с помощью логина и пароля. После входа вы сможете поменять PIN-код в настройках приложения.

Безопасность и сервис

Считыватель карт D200 отвечает тем же требованиям безопасности, что и карточные терминалы в обычных магазинах.

Приложение смарт-терминала не сохраняет данные карточек. Считыватель карт D200 обрабатывает все данные карточек (в том числе, криптует данные и отсылает прямо в центр обработки Worldline) в соответствии с требованиями в отношении безопасности данных платежных карт.

Если считыватель карт D200 пропадет, будет украден или заменен, немедленно свяжитесь с поддержкой клиентов Worldline.

Придерживайтесь общих инструкций по безопасности считывателя карт D200.

- Используйте только приложенный в комплекте адаптер переменного тока. При использовании других адаптеров может возникнуть опасность взрыва, огня или повреждения устройства.
- Не позволяйте считывателю карт D200 соприкасаться с экстремальными температурами. В противном случае возникнет опасность взрыва и огня.
Немедленно выключите считыватель карт D200, если из него начинает идти дым, вы чувствуете необычный запах или слышите странные звуки, а также свяжитесь с технической поддержкой Worldline.
- Не пытайтесь самостоятельно починить считыватель карт D200. Считыватель карт D200 могут чинить только техники Worldline.
- Не позволяйте инородным телам попасть внутрь считывателя карт D200. Инородные тела, попадая внутрь устройства, могут стать причиной огня или электрического удара.
- Используйте считыватель карт D200 только вместе с прилагающимися аксессуарами. Использование других аксессуаров может стать причиной поломки устройства.³⁸

- Не оставляйте считыватель карт D200 при экстремальных погодных условиях, например, дожде, граде, сильном солнечном свете или по власти снега.
- Не вставляйте в отверстия в корпусе считывателя карт D200 или слоты для карт предметы, не предназначенные для этой цели. В противном случае, вы можете повредить устройство чтения карт памяти.
- Храните считыватель карт D200 в недоступном для детей месте, чтобы они не могли проглотить его части, повредить себя или кого-либо другого или разбить устройство.
- Детали считывателя карт D200 не нуждаются в обслуживании. При открытии считывателя карт D200 его гарантия становится недействительной.
- Не позволяйте устройству падать, не бейте его и не трясите. Беспечное обращение вызывает поломки считывателя карт D200 и делает гарантию недействительной.

Информация о безопасности портативного зарядного устройства

- Используйте только с прилагающимся портативным зарядным устройством. Не позволяйте зарядному устройству соприкасаться с температурой ниже $-20\text{ }^{\circ}\text{C}$ или выше $70\text{ }^{\circ}\text{C}$. Не вызывайте короткое замыкание клемм зарядного устройства, в противном случае возникает опасность взрыва!
- Используйте только прилагающиеся зарядки. Не подвергайте аккумулятор давлению. Не разбирайте аккумулятор на части, не ломайте его и не вредите ему любым другим образом.

Сервис

Не используйте сильнодействующие химикаты, очищающие растворы и средства для очистки устройства. Не используйте сжатый воздух для очистки устройств или его деталей от пыли. Не царапайте поверхность сенсорного экрана. Держите зарядные контакты чистыми.³⁹

Внимание! Общая информация о принятии карточных платежей

1. Номер карты, срок действия и имя владельца – это конфиденциальная информация, которую следует охранять. Данные владельца карты обрабатывает считыватель карт–безопасное устройство, которое следует хранить и охранять. Точные требования, предъявляемые безопасным устройствам, можно найти в интернете по адресу: https://www.pci-securitystandards.org/security_standards/pci_dss.shtml
2. Продавцу строго запрещено дискриминировать клиента. Обслуживать следует всех клиентов, вне зависимости от их возраста, пола и национальности, следуя представленному здесь уставу, правовым актам, постановлениям и другим соответствующим документам.
3. В контракте об акцептировании карты, заключенном между владельцем карты и банком, могут быть указаны конкретные и/или дополнительные условия для проверки личности владельца карты, которые продавец должен выполнять. Продавец должен ввести порядок, который считался бы с приведенными здесь требованиями, сделать его доступным для всех соответствующих работников и обеспечить выполнение требований.
4. Если банк или работник Worldline посылает предприятию запрос о документах (имейл, факс, письмо, и т.д.), это значит, что клиент оспорил операцию. На заявление следует ответить в течение указанного времени, и предъявляемая информация должна быть как можно более точной, в противном случае предприятие может понести денежный ущерб. Входящие запросы документов и ответы на запросы 40

Регистрируются в регистре документов предприятия. Следует следить за требованиями, указанными в 1 абзаце общей информации.

5 Если в ходе операции у вас возникает какое-то сомнение в отношении карты или владельца карты, следует позвонить в центр поддержки клиентов Worldline и попросить код авторизации 10.

Просьба о коде авторизации 10 предупреждает эмитента карты о сомнительной деятельности, но при этом клиент этого не понимает. При звонке насчет кода 10 у вас могут попросить данные операции. Звонок направляют далее, частному оператору эмитента карты, который даст указания по поводу необходимых действий.

Если оператор принял звонок, скажите: «Я хочу подать запрос об авторизации по коду 10», и следуйте следующим шагам.

- Оставайтесь спокойным, чтобы не вызвать подозрения предъявителя карты.
- Держите подозрительную карту под рукой, чтобы иметь возможность отвечать на вопросы о ней.
- Отвечайте на вопросы оператора спокойным голосом, «да» и «нет» достаточно.
- Следуйте указаниям оператора.
- Для обеспечения безопасности работников ни в коем случае не пытайтесь допытываться у клиента или задерживать его.
- Если возникнет необходимость обратиться в полицию, это сделает оператор, а вы останетесь ждать на линии

6 Если представители полиции начали криминальное дело по поводу незаконного использования платежных средств, и квитанции смарт-терминала забирают в качестве доказательств, сделайте следующее:

- a) Попросите у представителей полиции копии изъятых из терминала квитанций,
- b) Сохраните выданные копии квитанций с полицейским актом в архиве предприятия.

7 Если в залах продавца есть видеонаблюдение, вы должны убедиться, что во время, когда владелец карты вводит PIN-код, устройство не видно на камере. 41

- 8 Передайте забранные карты в ближайшую контору этого банка, с которой заключен договор об акцептировании карты.
- 9 Проверьте платежную карту по правилам проверки подлинности платежных карт. Это требование не действует, если клиент платит бесконтактными устройствами.
- Ю Проведите операцию. Убедитесь в том, что операция подтверждена и что на квитанции напечатан код авторизации. Проверьте, чтобы сумма операции на квитанции соответствовала действительной сумме оплаты.
- 11 Если считыватель карт D200 просит у владельца карты подпись, запишите данные операции на бумаге и попросите владельца карты поставить там свою подпись.
- 12 Если все в порядке, верните платежную карту клиенту.

Центр обслуживания клиентов Worldline 24/7

+372 626 4777

posservice@worldline.ee



© 2018 Worldline Corporation. Все права защищены. Все процитированные в данной инструкции торговые марки, марки услуг и торговые названия принадлежат их соответствующим владельцам.