



Multipay Sp. z o.o.
ul. Ignacego Mościckiego 1
24-110 Puławy
akceptant@multipay.com.pl
www.multipay.com.pl

Centrum Obsługi Klienta
24H
+48 22 290 60 30

PODRĘCZNIK AKCEPTANTA

Więcej informacji znajdziesz na naszej stronie internetowej www.multipay.com.pl
w Strefie Akceptanta.

SPIS TREŚCI

1	PODSTAWOWE INFORMACJE	3
1.1	ZAWARTOŚĆ ZESTAWU	3
1.2	TERMINALE MULTIPAY	4
1.3	ARCHIWIZACJA DOKUMENTÓW	4
2	BEZPIECZNA AKCEPTACJA KART	5
2.1	PODSTAWY BEZPIECZNEJ AKCEPTACJI KART	5
2.2	JAK BEZPIECZNIE AKCEPTOWAC KARTY	6
3	REKLAMACJE	8
4	ROZPOZNAWANIE ORYGINALNYCH KART	10
4.1	KARTY VISA	10
4.2	KARTY VISA ELECTRON	12
4.3	KARTY PRZEDPŁACONE VISA	14
4.4	KARTY MASTERCARD	16
4.5	KARTY MASTERCARD ELECTRONIC	16
5	ZASADY BEZPIECZNEGO UŻYWANIA ZESTAWU POS	17
6	NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA	18
7	NOTATKI	20

1 PODSTAWOWE INFORMACJE

1.1 ZAWARTOŚĆ ZESTAWU

1. **Terminal POS** wyposażony w rolkę papieru do wydruku pokwitowań.
2. **Zasilacz** wraz z przewodem.
3. **PIN Pad** (urządzenie do wprowadzania kodu PIN) wraz z przewodem do połączenia z terminalem (tylko w przypadku terminala stacjonarnego).
4. **Stacja dokująca** do ładowania terminala (tylko w przypadku terminala mobilnego).
5. **Zestaw naklejek** informujący o akceptacji kart płatniczych.

UWAGA !

1. Zarówno stacja dokująca jak i terminal mają standardowe porty micro USB do których można podłączyć ładowarkę telefoniczną, ładowarkę podłączoną do gniazda zapalniczki samochodowej lub kabel USB podłączony do komputera PC.
2. Nie należy używać ładowarek, których zasilanie wyjściowe przekracza 5V/1A.
3. Nie należy dopuszczać do rozładowania baterii terminala poniżej 25%. Terminal z niskim poziomem baterii może mieć problemy z drukowaniem.

i Papier, na którym drukowane są potwierdzenia jest podatny na temperaturę i światło, aby zapobiec jego wyblaknięciu potwierdzenia należy przechowywać w zaciemnionym i chłodnym miejscu.

1.2 TERMINALE MULTIPAY

Terminal mobilny



Terminal stacjonarny



PIN Pad



- 1 Przyciski nawigacyjne**
Służą do wyboru funkcji na wyświetlaczu terminala
- 2 Klawisze numeryczne**
Dzięki nim wprowadzisz dane oraz w łatwy sposób zaakceptujesz lub anulujesz transakcję
- 3 Czytnik kart zbliżeniowych**
Wystarczy przyłożyć kartę do wyświetlacza
- 4 Czytnik kart chipowych**
Obsługuje karty z mikroprocesorem
- 5 Czytnik paska magnetycznego**
W nim odczytasz kartę wyposażoną tylko w pasek magnetyczny
- 6 Stacja ładowująca**
Służy do ładowania terminala, wyposażona jest we wszystkie potrzebne złącza (występuje tylko w terminalu mobilnym)
- 7 Klawisze numeryczne PIN Pada**
Służą do wprowadzenia kodu PIN
- 8 Klawisze wyboru**
Klient może wygodnie zaakceptować lub anulować transakcję
- 9 Podstawka na PIN Pad**
Dzięki niej Klient widzi kwotę i może bezpiecznie wpisać PIN

1.3 ARCHIWIZACJA DOKUMENTÓW

Wydawca karty ma prawo zażądać potwierdzenia dokonania transakcji. Na wniosek Multipay Akceptant zobligowany jest niezwłocznie przekazać dokument potwierdzający dokonanie transakcji. Zeskanowany, czytelny dokument należy wysłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres akceptant@multipay.com.pl

Dokument potwierdzający dokonanie transakcji musi być przechowywany przez pełne dwa lata kalendarzowe (np. jeżeli transakcja miała miejsce w dn. 01.10.2014 to dokument potwierdzający jej dokonanie powinien być przechowywany do dn. 31.12.2016r.).

2 BEZPIECZNA AKCEPTACJA KART

2.1 PODSTAWY BEZPIECZNEJ AKCEPTACJI KART

Przestrzegaj czterech zasad, aby zachować bezpieczeństwo transakcji:

1. Sprawdź, czy karta jest prawdziwa i bezpieczna.
2. Zweryfikuj posiadacza karty.
3. Uważaj na podejrzanе zachowanie klienta.
4. Zaakceptuj transakcję w prawidłowy i bezpieczny sposób.

Jeśli uważasz, że mogło dojść do oszustwa, zadzwoń do Centrum Obsługi Klienta Multipay i zgłoś „Kod 10”.

(22) 290-60-30

Osoby obsługujące terminal mają duży wpływ na wykrywanie i zwalczanie oszustw dokonywanych przy użyciu kart płatniczych. Dlatego należy stosować się do rad spisanych w niniejszym podręczniku i dopilnować, żeby zapoznali się z nim wszyscy pracownicy firmy akceptujący karty. W przypadku jakichkolwiek podejrzeń należy skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta Multipay.

2.1.1 PODSTAWOWE ZASADY BEZPIECZEŃSTWA:

- Bądź czujny i nie podejmuj ryzyka.
- Stosuj się do procedur podanych w podręczniku.
- Nie przekazuj żadnych poufnych informacji (w tym numeru klienta - MID).
- Nie udostępniaj terminala innym podmiotom.

2.2 JAK BEZPIECZNIE AKCEPTOWAC KARTY

2.2.1 SPRAWDZENIE KARTY

Przed każdą transakcją należy sprawdzić, czy karta ma wszystkie charakterystyczne elementy świadczące o jej oryginalności (rozdział 3.). Należy też zwrócić uwagę na cechy świadczące o tym, że karta może być fałszywa:

- uszkodzenie karty,
- zmiany na pasku do podpisu,
- data ważności niezgodna z datą bieżącą,
- zmiany w obrębie podpisu na karcie,
- brak numeru na pasku do podpisu,
- numer na wydruku z terminala niezgodny z numerem karty,
- zmiany w obrębie numeru karty.

2.2.2 WERYFIKACJA POSIADACZA KARTY

- Jeśli transakcja nie jest weryfikowana przy pomocy numeru PIN, należy sprawdzić, czy podpis złożony na rachunku zgadza się ze wzorem podpisu na karcie.
- Należy porównać numer karty z numerem, który będzie wydrukowany na rachunku (jego całość lub część).
- Jeżeli karta nie jest podpisana, należy poprosić posiadacza karty o złożenie podpisu i jednocześnie o dokument (np. dowód osobisty) w celu zweryfikowania jego tożsamości.
- Należy zwrócić uwagę na zachowanie posiadacza karty (czy zachowuje się swobodnie, czy podejrzanie).

Jeżeli nie jesteś pewien, czy transakcja przeprowadzana jest przez prawowitego posiadacza karty, skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta Multipay i zastosuj się do instrukcji przekazanych przez operatora.

2.2.3 PODEJRZANE SYTUACJE – JAK SIĘ ZACHOWAĆ

Poza przestrzeganiem wszystkich wymienionych w niniejszym podręczniku procedur należy też obserwować zachowanie posiadacza karty. Twoją uwagę powinny zwrócić tego typu sytuacje:

- kupowanie wielu towarów – bez względu na rozmiary, kolory itp.,
- dokonywanie dużych i częstych zakupów,
- próby odwracania uwagi sprzedawcy od przeprowadzanej transakcji,
- robienie zakupów tuż po otwarciu bądź bezpośrednio przed zamknięciem sklepu.

Oczywiście, podobne zachowanie nie oznacza automatycznie, że ma się do czynienia z oszustem. Najważniejsze to postępować zgodnie ze zdrowym rozsądkiem, oceniając zachowanie posiadacza karty, a w razie jakichkolwiek niejasności, skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta Multipay.

2.2.4 TELEFON Z „KODEM 10”

Telefon pod numer **(22) 290 60 30 z „kodem 10”** należy wykonać, gdy:

- posiadacz karty zachowuje się podejrzanie,
- transakcja dokonywana przez posiadacza karty przebiega podejrzanie.

Dzwoniąc, należy:

- mieć przy sobie kartę klienta,
- rozpocząć rozmowę z operatorem od słów: „dzwonię w sprawie autoryzacji, kod 10”,
- spokojnym tonem odpowiadać na wszystkie pytania zadane przez specjalnie przeszkolonego pracownika,
- wykonywać wszelkie polecenia przekazywane przez pracownika Centrum Obsługi Klienta Multipay,
- powiedzieć posiadaczowi karty, że to rutynowa weryfikacja bezpieczeństwa transakcji,
- podać operatorowi swój unikalny numer klienta TID (znajdziesz go na terminalu) oraz podstawowe dane dotyczące transakcji.

2.2.5 SKIMMING

Skimming to oszustwo polegające na kopiowaniu danych z karty na inną kartę. Na podstawie skradzionych danych produkowane są kolejne karty, które następnie wykorzystywane są przez oszustów.

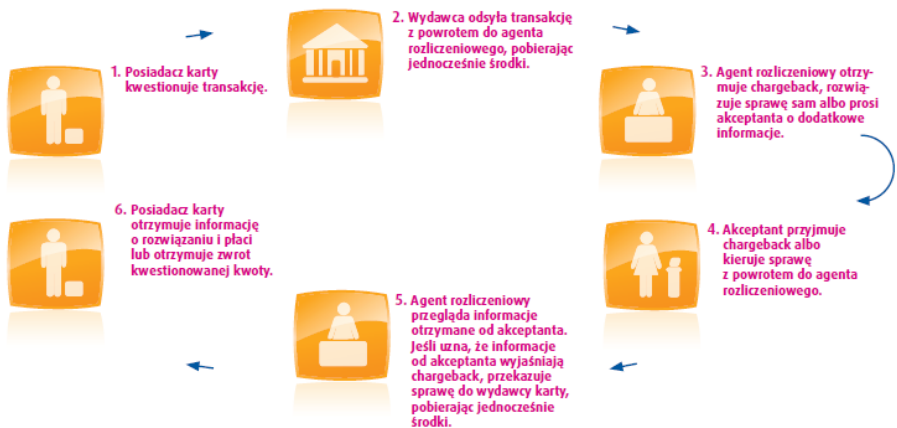
Skimming często zdarza się w miejscach, gdzie posiadacz karty traci ją z oczu, dlatego tak ważne jest przeprowadzanie transakcji w obecności osoby dokonującej płatności kartą.

3 REKLAMACJE

3.1.1 CO TO JEST CHARGEBACK?

Chargeback polega na zwrocie środków z konta akceptanta na konto posiadacza karty, pobranych wcześniej na podstawie pozytywnej autoryzacji transakcji. Powstaje najczęściej w wyniku zareklamowania transakcji przez posiadacza karty.

Poniższy diagram prezentuje poszczególne etapy reklamacji. Umowa z bankiem, który obsługuje transakcje, zawiera szczegółowy opis procedur postępowania w przypadku takiej reklamacji:



3.1.2 JAKIE SĄ GŁÓWNE PRZYCZYNY POWSTAWANIA CHARGEBACKÓW?

- reklamacje klientów
- oszustwa
- błędy w przeprowadzeniu transakcji
- problemy z autoryzacją transakcji
- brak odpowiedzi na „żądanie kopii”

Większości chargebacków można uniknąć, zapewniając pracownikom dobre szkolenie, a także dbając o staranne przeprowadzanie wszystkich transakcji kartami płatniczymi.

3.1.3 DO CHARGEBACKU MOŻE RÓWNIEŻ DOJŚĆ W NASTĘPUJĄCYCH SYTUACJACH:

- kiedy transakcja zostanie wysłana więcej niż jeden raz (duplikat transakcji),
- posiadacz karty zakwestionuje transakcję,
- transakcja zwrotu zostanie źle przeprowadzona,
- dojdzie do sfałszowania transakcji,
- transakcja zostanie przeprowadzona w imieniu innego podmiotu,
- zostaną naruszone warunki umowy.

3.1.4 PROŚBA O KOPIĘ POTWIERDZENIA TRANSAKCJI

Zwykle, przed zrobieniem chargebacku, wydawca karty prosi właściciela sklepu lub punktu usługowego o kopię transakcji. Na prośbę Multipay lub współpracującego z Multipay agenta rozliczeniowego, we wskazanym terminie, należy dostarczyć dokumenty potwierdzające dokonanie transakcji. W takiej sytuacji trzeba postępować zgodnie z przekazanymi wskazówkami.

3.1.5 JAK UNIKAĆ REKLAMACJI?

Większość reklamacji spowodowanych jest niedopatrzaniem, ale można ich uniknąć, stosując się do zalecanych procedur.

3.1.6 WARTO PAMIĘTAĆ, ŻE:

- Nie należy przeprowadzać transakcji, jeśli otrzymano odmowę autoryzacji. Po otrzymaniu odmowy autoryzacji należy poprosić klienta o inną formę płatności.
- Jeśli transakcja nie jest weryfikowana przy pomocy kodu PIN, należy bardzo dokładnie sprawdzić, czy podpis złożony przez posiadacza karty na rachunku jest zgodny z podpisem na karcie.
- Należy upewnić się, że transakcje zostały wysłane do rozliczenia tylko raz.
- Jeśli transakcja została przeprowadzona w sposób nieprawidłowy lub nie powinna być przeprowadzona, należy pamiętać o jej nieważności.

4 ROZPOZNAWANIE ORYGINALNYCH KART

Na świecie używanych jest ponad 1,5 miliarda kart Visa. Różnią się one między sobą kolorystyką, a nawet kształtem. Ale mają też pewne cechy wspólne, przede wszystkim logo oraz wiele innych elementów, które świadczą o ich oryginalności.

4.1 KARTY VISA

Wszystkie karty Visa opatrzone są logo Visa (nowym lub starym), hologramem, zabezpieczeniem ultrafioletowym i kodem CVV2.

1. Logo Visa

Logo występuje zawsze na awersie karty, zwykle po prawej stronie. W przypadku kart Visa z nowym logo możliwe jest umieszczenie go w innym miejscu.

2. Numer karty

Numer składa się z 16 cyfr i może być wytłoczony lub nadrukowany.

3. Hologram

Hologram przedstawia jednego lub kilka lecących gołębi.

4. Zabezpieczenie ultrafioletowe

W świetle UV na karcie widać literę „V” lub gołębia.

5. CVV2

Kod CVV2 widoczny jest na rewersie karty w polu podpisu lub obok niego. Jest to zabezpieczenie wykorzystywane do potwierdzania płatności internetowych, pocztowych lub telefonicznych.

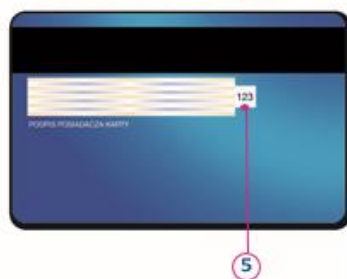
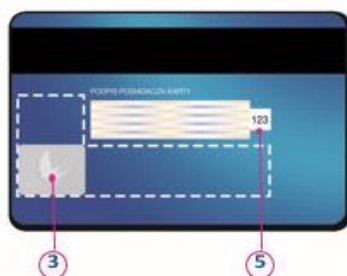
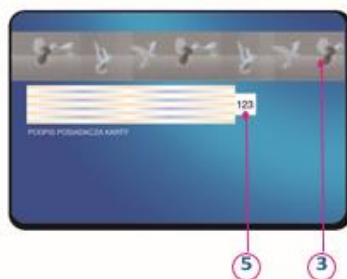
6. Nazwa posiadacza

Nazwą posiadacza może być imię i nazwisko, nazwa własna (np. pasażera linii lotniczych). Pole może też pozostać puste.

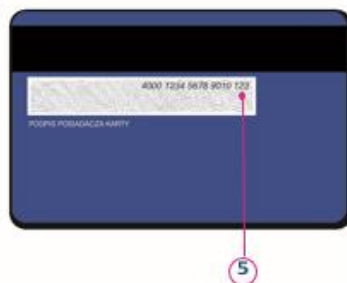
7. Opcjonalny chip

Chip działa razem z numerem PIN lub podpisem jako dodatkowe zabezpieczenie płatności. Nie wszystkie karty VISA mają chip, ale można je akceptować jak normalne karty – używając paska magnetycznego.

Karta Visa – nowe wersje



Istniejąca karta Visa



4.2 KARTY VISA ELECTRON

Klienci mogą posługiwać się innymi kartami z rodziny VISA – VISA Electron oraz V Pay. Karty te są ważne i można je akceptować. Należy włożyć kartę do terminala i postępować zgodnie z instrukcjami.

1. Logo Visa

Logo występuje zawsze na awersie karty, zwykle po prawej stronie. W przypadku kart Visa Electron z nowym logo możliwe jest umieszczenie go w innym miejscu.

2. Numer karty

Numer składa się z 16 cyfr i może być wytłoczony lub nadrukowany.

3. Hologram

Hologram przedstawia jednego lub kilka lecących gołębi.

4. Zabezpieczenie ultrafioletowe

W świetle UV na karcie widać literę „V” lub gołębia.

5. CVV2

Kod CVV2 widoczny jest na rewersie karty w polu podpisu lub obok niego. Jest to zabezpieczenie wykorzystywane do potwierdzania płatności internetowych, pocztowych lub telefonicznych.

6. Nazwa posiadacza

Nazwą posiadacza może być imię i nazwisko, nazwa własna (np. pasażera linii lotniczych). Pole może też pozostać puste.

7. Opcjonalny chip

Chip działa razem z numerem PIN lub podpisem jako dodatkowe zabezpieczenie płatności. Nie wszystkie karty VISA mają chip, ale można je akceptować jak normalne karty – używając paska magnetycznego.

8. Zastosowanie elektroniczne

Na awersie karty znajduje się informacja mówiąca o tym, że karta przeznaczona jest wyłącznie do płatności elektronicznych

Nowe wersje kart Visa



Istniejąca karta Visa



4.3 KARTY PRZEDPŁACONE VISA

Znamy już dobrze karty kredytowe i debetowe Visa. Coraz większą popularnością cieszą się też karty przedpłacone Visa. Wykorzystują one środki znajdujące się już na rachunku karty – podobnie jak ma to miejsce w przypadku przedpłaconych kart telefonicznych.

Przedpłacone karty Visa można akceptować, korzystając z posiadanego elektronicznego terminala płatniczego. Procedura jest taka sama, jak w przypadku innych kart Visa. Jeśli to karta z chipem trzeba ją przyjąć, jak kartę chipową. Jeśli go nie ma, należy przeciągnąć ją przez terminal.

Przedpłacone karty Visa wyglądają trochę inaczej niż pozostałe karty Visa, ale można je normalnie akceptować.

- Karty przedpłacone nie muszą posiadać wytłoczonego numeru rachunku, daty ważności itp.
- Nie muszą mieć na awersie całego numeru rachunku ani nazwy posiadacza.
- Mogą mieć różne kształty.

Przedpłacone karty Visa są często dawane jako prezent lub nagrody w konkursach i nie zawsze opatrzone są nazwiskiem posiadacza. Wszystkie karty Visa Prepaid posiadają logo Visa lub Visa Electron, hologram i zabezpieczenie ultrafioletowe.

1. Logo Visa lub Visa Electron

Logo występuje zawsze na awersie karty, zwykle po prawej stronie. W przypadku kart Visa z nowym logo możliwe jest umieszczenie go w innym miejscu.

2. Zastosowanie elektroniczne

Na awersie lub rewersie karty znajduje się informacja mówiąca o tym, że karta przeznaczona jest wyłącznie do płatności elektronicznych.

3. Numer rachunku

Numer składa się z 16 cyfr i może być wytłoczony lub nadrukowany.

4. Hologram

Hologram przedstawia jednego lub kilka lejących gołębi.

5. Zabezpieczenie ultrafioletowe

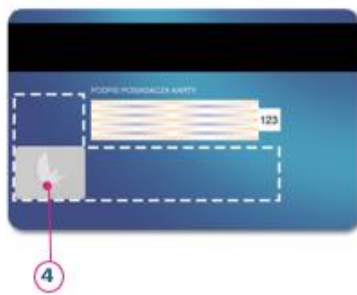
W świetle UV na karcie widać literę „V” lub gołębia.

6. Nazwa posiadacza

Nazwą posiadacza może być imię i nazwisko, nazwa własna (np. pasażera linii lotniczych). Pole może też pozostać puste.

7. Opcjonalny chip

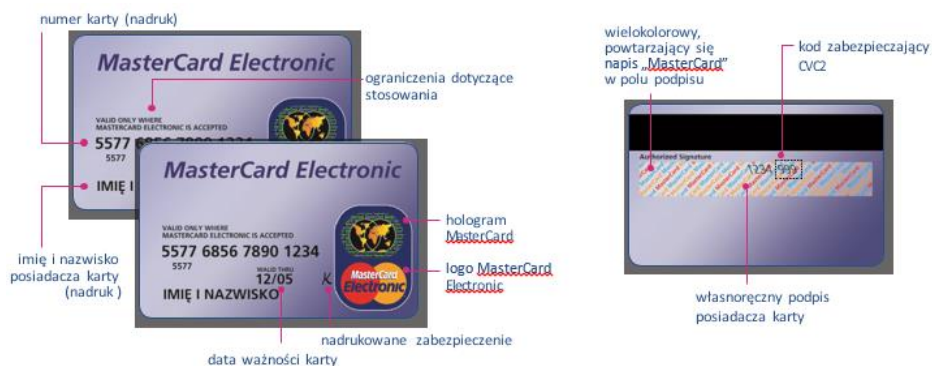
Chip działa razem z numerem PIN lub podpisem jako dodatkowe zabezpieczenie płatności



4.4 KARTY MASTERCARD



4.5 KARTY MASTERCARD ELECTRONIC



5 ZASADY BEZPIECZNEGO UŻYWANIA ZESTAWU POS

Zestaw POS to terminal płatniczy oraz inne urządzenia dodatkowe niezbędne do realizacji transakcji takie jak: pin pad, czytnik do kart zbliżeniowych (tzw. contactless), okablowanie zasilające urządzenia oraz okablowanie łączące elementy Zestawu i karta GPRS.

Terminal POS oraz inne niezbędne do realizacji transakcji urządzenia wchodzące w skład zestawu POS przekazane przez Multipay nie mogą być podłączone z innym przedmiotem tak, że zestaw POS stałby się jego częścią składową. Nie należy dokonywać zmiany budowy oraz przeznaczenia zestawu POS w tym zmiany stanu technicznego i wyglądu zewnętrznego.

Pamiętaj, aby bezpiecznie akceptować karty zestaw POS musi być zabezpieczony przed utratą czy dostępem do terminala osób nieuprawnionych. W przypadku utraty zestawu niezwłocznie poinformuj Multipay oraz policję!

Zestaw POS może zostać udostępniony wyłącznie osobie, która jest upoważniona przez Multipay, taką osobę (najczęściej będzie to Serwisant) należy wylegitymować oraz zweryfikować jej upoważnienia. Weryfikacja polega na porównaniu kodu przekazanego dla Ciebie przez Multipay z kodem otrzymanym od serwisanta lub weryfikacji identyfikatora (upoważnienia), którym powinien legitymować się każdy Serwisant.

Uwaga!

Bez pozytywnej weryfikacji nie udostępniaj zestawu POS osobom trzecim.

5.1.1 INSPEKCJA URZĄDZENIA

W celu ochrony przed wyciekami danych kartowych, należy cykliczne, przynajmniej raz na miesiąc, przeprowadzać inspekcje mające na celu weryfikację czy:

- elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie noszą znamion manipulacji, np. czy nie zostało zainstalowane lub nie podjęto prób zainstalowania jakiegokolwiek oprogramowania lub urządzenia, które mogłoby służyć do nieuprawnionego rejestrowania lub pozyskiwania danych kart płatniczych lub numerów PIN;
- elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie zostały podmienione przez osoby do tego nieuprawnione,
- elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie noszą śladów uszkodzeń lub otwierania.

Inspekcja powinna zostać przeprowadzona także w każdym innym momencie wystąpienia podejrzenia ingerencji w elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych.

6 NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

6.1.1 CZY MUSZĘ PRZYJMOWAĆ PŁATNOŚĆ KARTĄ?

Zgodnie z umową zawartą z organizacjami płatniczymi Visa i MasterCard, zabroniona jest dyskryminacja jakiegokolwiek środka płatniczego, dotyczy to zarówno gotówki jak i karty płatniczej. Zabronione są wszelkie praktyki związane z wprowadzaniem minimalnej kwoty, od której akceptowane są płatności kartą.

6.1.2 KTÓREGO CZYTNIKA POWINIENEM UŻYĆ?

W przypadku płatności zbliżeniowej – czytnika zbliżeniowego, natomiast w przypadku kart wyposażonych w chip i pasek magnetyczny zawsze w pierwszej kolejności używamy czytnika chipowego.

6.1.3 JAK PRZYJAĆ PŁATNOŚĆ KARTĄ ZBLIŻENIOWĄ?

Klient musi przyłożyć kartę równolegle do czytnika (na odległość mniejszą niż 4cm), w przypadku problemu z odczytem (np. Klient przyłoży do czytnika więcej niż jedną kartę lub przyłoży kartę prostopadle), należy przeprowadzić transakcje w tradycyjny sposób tj. przy użyciu czytnika chipowego lub magnetycznego.

6.1.4 CZY MOŻNA ZAPŁAĆ ZBLIŻENIOWO POWYŻEJ 50 PLN?

Tak, w takim przypadku Klient będzie musiał autoryzować transakcje podając kod PIN.

6.1.5 KARTA KTÓRĄ MI PODANO JEST NIEPODPISANA. CZY MOGĘ PRZYJAĆ TRANSAKCJĘ?

Kartą płatniczą może posługiwać się jedynie osoba, która jest jej właścicielem, w dodatku karta musi być przez nią podpisana. W przypadku, gdy Klient daje nam niepodpisaną kartę należy dokonać weryfikacji użytkownika karty z dokumentem tożsamości np. dowodem osobistym oraz poprosić o złożenie podpisu. W innym przypadku nie możemy przyjąć płatności taką kartą.

6.1.6 NA WYŚWIETLACZU TERMINAŁA POJAWIŁO SIĘ POLECENIE „ZATRZYMAJ KARTĘ” – CO ROBIĆ?

Dyspozycja „Zatrzymaj kartę” pochodzi od wydawcy karty. Należy bezwzględnie

wykonać dyspozycję. W przypadku wątpliwości prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Klienta pod numerem telefonu (22) 290 60 30

6.1.7 W TERMINALU SKOŃCZYŁ MI SIĘ PAPIER DO DRUKOWANIA POTWIERDZEŃ, JAK MOGĘ GO ZAMÓWIĆ?

Aby zamówić nowy papier wystarczy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta MULTIPAY pod numerem telefonu (22) 290 60 30.

6.1.8 CHCĘ WYMIENIĆ TERMINAL NA INNY MODEL. CO ROBIĆ?

Istnieje możliwość wymiany terminala. W każdym przypadku należy skontaktować się najpierw z Biurem Obsługi Klienta pod numerem telefonu (22) 290 60 30.

6.1.9 W JAKIM TERMINIE WPŁYNĄ ŚRODKI NA MOJE KONTO?

Rozliczenie transakcji ma miejsce po ich przekazaniu do rozliczenia przez terminal POS. W zależności od wybranej opcji środki z tytułu rozliczonych płatności mogą być przekazywane do uznania rachunku bankowego Twojej firmy już w następnym dniu roboczym (D+1) po dokonaniu transakcji.

6.1.10 MAM AWARIĘ URZĄDZENIA, CO ZROBIĆ?

Awarię urządzenia należy zgłosić do Biura Obsługi Klienta na numer (22) 290 60 30, wybierając odpowiedni numer wewnętrzny (zgłoszenie awarii). Aby przyspieszyć obsługę należy przygotować numery TID oraz MID Twojego terminala. Numery te znajdują się na każdym wydruku potwierdzenia transakcji. TID lub inaczej POS ID to ośmiocyfrowy numer, natomiast MID składa się z 12 cyfr.

6.1.11 NIE DZIAŁA POŁĄCZENIE GPRS Z MOIM TERMINALEM PŁATNICZYM, CO MOGĘ ZROBIĆ?

Sprawdź jakość sygnału na wyświetlaczu terminala, w przypadku niewystarczającej siły sygnału, spróbuj zmienić lokalizację terminala, jeśli to możliwe (możesz np. podejść do okna). Uruchom terminal ponownie. Jeśli te działania nie spowodują żądanej poprawy, zwróć się do naszego zespołu wsparcia technicznego. Numer telefonu znajdziesz w swojej

