

Global Payments

Guías Operativas



globalpayments

Global Payments

Guías Operativas



PAX A910s

globalpayments

 globalpayments

TPV PAX A910S

Retail / Restaurante / Hotel





Guía operativa

TPV PAX A910S

Retail / Restaurante / Hotel

Ahora cuentas con una Terminal Punto de Venta (TPV) de Global Payments.

Importante: Esta TPV se actualiza de manera automática y de forma remota. Cuando observes una barra de avance significa que se está actualizando, por lo que te pedimos **no la apagues ni interrumpas la descarga.**

Dicho proceso puede durar más de 30 minutos cuando la TPV este conectada WIFI o GPRS.

► Centro de atención a clientes Global Payments Interior de la Republica, Área Metropolitana y Ciudad de México

55 83 10 91 00

1. Conoce tu TPV

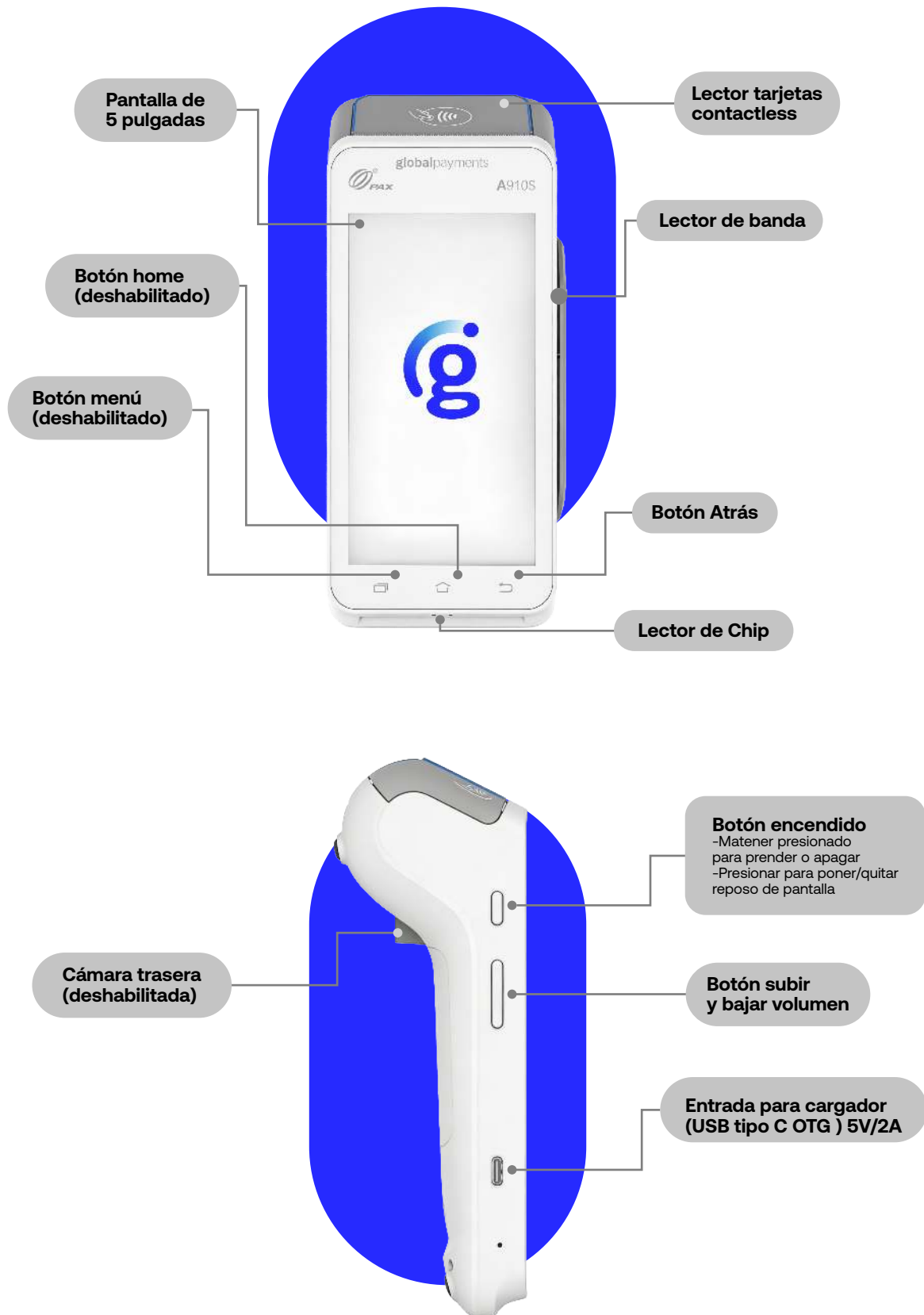


Imagen 1



Solicita la tarjeta al cliente y revisa las características de seguridad. *En caso de que se pague con CODI (código QR) o Wallet, no es necesario pedir la tarjeta.

1- Ingresas el importe de la venta y presiona 

2- Confirma el monto oprimiendo  **si el monto no es correcto oprime** 

3- Una vez confirmado el importe, se mostraran en pantalla las siguientes opciones:

- a. Acerque Tarjeta - si tu cliente quiere pagar con una wallet como Apple Pay o con su tarjeta contactless (pago sin contacto). En la figura 1 podras verificar en donde se encuentra el lector Contactless
- b. Inserte Chip - para leer tarjetas con CHIP
- c. Deslice Tarjeta - para leer tarjetas con banda sin chip
- d. CoDi - para realizar cobros con CoDi

Si la TPV solicita firma electrónica, acércala al cliente para que la digite y presiona 

NOTA:

Tu TPV tiene la capacidad de realizar cobros con CoDi, si aún no cuentas con el servicio, comunícate a nuestro centro de atención 55 83 10 91 00. Con CoDi tu cliente no te paga con tarjeta, sino que a través de su app bancaria escanea un código QR que se muestra en la pantalla de tu TPV. Recuerda que cuando hagas una venta con CoDi recibirás el dinero al instante Tu PAX A910s cuenta con una funcionalidad de seguridad la cual muestra los dígitos del teclado de forma aleatoria, gracias a eso, previenes fraudes, robo de tarjetas y robo de PIN.

¿Pagar con puntos? Si tu cliente desea utilizar sus puntos oprime  , si no, oprime 

NOTA:

Tu TPV detecta de forma automática aquellas tarjetas que participan en pago con puntos. Recuerda que recibirás el dinero de tus ventas aún cuando te paguen con puntos. Cuando recibas un pago con puntos pueden suceder los siguientes escenarios:

- a) El total de la venta es pagado con puntos.
- b) Una parte de la venta es pagado con puntos y el resto se salda como una venta normal. No te preocupes, tu TPV hace todo de forma automática y te guía paso a paso.



4- Seleccione el tipo de venta:

- a. Venta normal
- b. Planes de pago



Si seleccionaste "Venta normal":

1. TPV indica en pantalla que está procesando la transacción.
2. Si la transacción es aprobada se mostrará el mensaje "Transacción aprobada" y de manera automática se imprimirá tu comprobante (COPIA NEGOCIO) y te preguntará si se deseas imprimir la copia de tu cliente, para esto en pantalla se muestra "#DINoAITicket", la cual es una campaña de Global Payments para crear conciencia del ahorro en papel, la copia del tarjetahabiente es opcional y no se requiere para el caso de alguna aclaración. Recuerda que no imprimir la copia del comprobante de tu cliente ayuda al medio ambiente. Si tu cliente posteriormente quiere su copia, puedes ir al menú Administración-Reimpresión.

Si seleccionaste "Planes de Pago":

1. Presiona una de las siguientes opciones:
 1. Meses sin intereses
 2. Meses con intereses
 3. Pague después
 4. Plan mixto

Si seleccionaste "Meses sin intereses" (previa contratación):

1. En la pantalla aparecerá "Plazo (meses)"
2. Deberás seleccionar el número de meses deseados en el carrusel que se muestra en pantalla.
3. Presiona el botón Continuar.
4. La pantalla te pedirá la confirmación de los planes de pago seleccionados. Presiona  para continuar y  para regresar a la pantalla anterior.
5. Tu TPV indica en pantalla que está procesando la transacción.
6. Si la transacción es aprobada se mostrará el mensaje "Transacción aprobada" y de manera automática se imprimirá tu comprobante (COPIA NEGOCIO) y te preguntará si se deseas imprimir la copia de tu cliente, para esto en pantalla se muestra "#DINoAITicket", la cual es una campaña de Global Payments para crear conciencia del ahorro en papel, la copia del tarjetahabiente es opcional y no se requiere para el caso de alguna aclaración. Recuerda que no imprimir la copia del comprobante de tu cliente ayuda al medio ambiente. Si tu cliente posteriormente quiere su copia, puedes ir al menú Administración-Reimpresión.
7. En caso de que la firma solicitada sea autógrafa, verifica que coincida con su identificación y entrega al cliente su comprobante.



3. Reimpresión de comprobante

1. Presiona ☰ para ir al Menú Principal.
2. Presiona el menú Administración.
3. Presiona la opción de Reimpresión.
4. Digita el numero de seguimiento o presiona ✓ directamente para reimprimir la última transacción.

En la imagen 2 puedes observar en dónde se encuentra el número de seguimiento.



Número de seguimiento

Imagen 2



Esta función te permite bloquear tu TPV para que no sea utilizada hasta que se ingrese la clave.

1. Presiona ☰ para ir al Menú Principal.
2. Presiona el menú Administración.
3. Selecciona la opción **Candado terminal**.
4. Ingresa la clave y presiona ✓
5. Se mostrará la pantalla con el mensaje "Terminal asegurada" y el botón desbloquear.

5. Para desbloquear TPV

Cuando la terminal esta bloqueada, aparece el mensaje de terminal asegurada y pide el código de acceso.

1. Presiona ☰ para ir al Menú Principal.
2. Presiona el menú Administración.
3. Presionar candado terminal e ingresar clave de acceso, se da click en ✓

Reportes de totales

Este reporte muestra la suma de tus ventas, donde podrás consultar el último día que tuviste ventas y un día previo a ese día.

1. Presiona ☰ para ir al Menú Principal.
2. Selecciona:
 - 2.1 Administración
 - 2.2 Reportes
 - 2.3 Reportes totales
3. Selecciona **Actual** para consultar el último día que tuviste ventas (actual). Selecciona **Anterior** para consultar un día previo al último día que tuviste ventas (anterior).
4. Imprimirá el reporte.
5. Regresarás a la pantalla anterior.

Reportes de detalles





Este reporte muestra cada una de tus ventas, podrás consultar el último día que tuviste ventas y un día previo a ese día.




1. Presiona ☰ para ir al Menú Principal.
2. Selecciona:
 - 2.1 Administración
 - 2.2 Reportes
 - 2.3 Reportes totales
3. Selecciona **Actual** para consultar el último día que tuviste ventas (actual). Selecciona **Anterior** para consultar un día previo al último día que tuviste ventas (anterior).
4. Imprimirá el reporte.
5. Regresarás a la pantalla anterior.



NOTA:

Únicamente aplica para restaurantes.

1. Ingresa el importe de la venta y presiona 
2. Confirma el monto oprimiendo , si el monto no es correcto oprime 
3. Selecciona el porcentaje de propina
 - a) 0%
 - b) 10%
 - c) 15%
 - d) Ingresar monto
4. Si seleccionaste "Ingresar monto", digita el monto de propina deseado (la propina no puede superar el monto del consumo) y presiona 

Confirma el monto oprimiendo , si el monto no es correcto **oprime** 
5. Una vez confirmado el importe, se mostraran en pantalla las siguientes opciones:
 - a) **Acerque Tarjeta** - si tu cliente quiere pagar con una wallet como Apple Pay o con su tarjeta contactless (pago sin contacto). En la figura 1 podrás verificar en donde se encuentra el lector Contactless
 - b) **Inserte Chip** - para leer tarjetas con CHIP
 - c) **Deslice Tarjeta** - para leer tarjetas con banda sin chip
 - d) **CoDi** - para realizar cobros con CoDi
6. Si la TPV solicita firma electrónica, acércala al cliente para que la digite y presiona 

Tu PAX A910s cuenta con una funcionalidad de seguridad la cual muestra los dígitos del teclado de forma aleatoria, gracias a eso, previenes fraudes, robo de tarjetas y robo de PIN.



NOTA:

Tu TPV tiene la capacidad de realizar cobros con CoDi, si aún no cuentas con el servicio, comunícate a nuestro centro de atención 55 83 10 91 00

Con CoDi tu cliente no te paga con tarjeta, sino que a través de su app bancaria escanea un código QR que se muestra en la pantalla de tu TPV.

Recuerda que cuando hagas una venta con CoDi recibirás ese dinero al instante.

¿Pagar con puntos? Si tu cliente desea utilizar sus puntos oprime , si no, oprime .


NOTA:

En caso de no ingresar un monto de propina en la TPV, el pagaré se imprimirá con el espacio para que el tarjetahabiente lo anote (ver sección VENTA POST-PROPINA).

Recuerda que recibirás el dinero de tus ventas aún cuando te paguen con puntos. Cuando recibas un pago con puntos pueden suceder los siguientes escenarios:

- a) El total de la venta es pagado con puntos.
- b) Una parte de la venta es pagada con puntos y el resto se paga con el saldo de la tarjeta de tu cliente.

7. No te preocupes, tu TPV hace todo de forma automática y te guía paso a paso.

- 8. Si la TPV solicita firma electrónica, acércala al cliente para que la digite y presiona 
- 9. Si la transacción es aprobada se mostrará el mensaje "Transacción aprobada" y de manera automática se imprimirá tu comprobante (COPIA NEGOCIO) y te preguntará si deseas imprimir la copia de tu cliente, para esto en pantalla se muestra "#DINoAITicket", la cual es una campaña de Global Payments para crear conciencia del ahorro en papel, la copia del tarjetahabiente es opcional y no se requiere para el caso de alguna aclaración. Si no imprimes la copia del comprobante y tu cliente posteriormente desea su copia, puedes ir al menú Administración-Reimpresión.
- 10. En caso de que la firma solicitada sea autógrafa, verifica que coincida con su identificación y entrega al cliente su comprobante.

NOTA:

En caso de no ingresar un monto de propina en la TPV, el pagaré se imprimirá con el espacio para que el tarjetahabiente lo anote (ver sección VENTA POST-PROPINA).



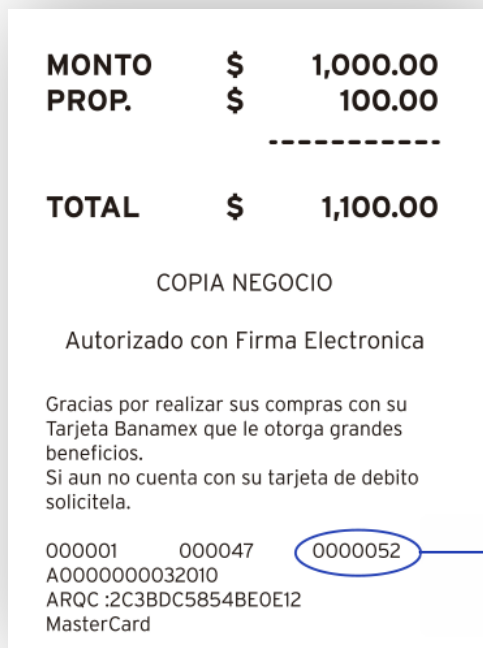
Esta opción aplica únicamente para restaurantes y se utiliza cuando un cliente no agrega la propina al momento del pago de la cuenta, pero deja marcado con pluma en la línea de propina un monto o porcentaje por aplicar posteriormente.

1. Presiona ☰ para ir al Menú Principal.
2. Presiona el menú **Operaciones**.
3. Selecciona la opción **Ajuste**.
4. Digita la clave de acceso y presiona ✓
5. Digita el número de seguimiento y presiona ✓

NOTA:

En la imagen 3 puedes observar en dónde se encuentra el número de seguimiento.

6. Presiona ✓ para confirmar el monto de la venta a la cual desea ajustar la propina, presiona ✗ para regresar a la pantalla anterior.
7. Ingresa el monto de la propina y presiona ✓
8. La pantalla mostrara "Operación ajustada" (no imprimirá pagaré).
9. Regresarás a la pantalla principal.




Número de seguimiento


Imagen 3



Tu TPV tiene la capacidad de realizar ventas en dólares americanos, esta opción es especialmente útil si tu cliente quiere pagarte con esta moneda o CODI. (previa contratación)

1. Oprime  para ir al menú principal y después Dólares para ingresar a la opción Dolares y poder realizar una venta con este tipo de moneda.
2. Si aún no cuentas con este servicio y estás interesado, comunícate a nuestro centro de atención 55 83 10 91 00

8. Cancelación y devolución

1. Presiona  para ir al Menú principal.
2. Selecciona la opción Operaciones.

CANCELACIÓN

Selecciona **Cancelación**

Digita la clave de acceso (XXXX), presiona 

La terminal te preguntará si desea cancelar la última transacción





 Si  No

Si presionas  preguntará la forma de búsqueda

- a) Seguimiento
- b) Cuenta


Digita el número de seguimiento (6 dígitos) o los últimos 4 dígitos de la cuenta, según lo seleccionado en el paso anterior.

Confirma la cancelación

Confirma la cancelación Si ingresaste el número de seguimiento, la TPV mostrara en pantalla la venta relacionada, oprime  para confirmar o  para regresar a la pantalla anterior. Si ingresaste los últimos 4 dígitos de la tarjeta, la TPV mostrará en la última venta realizada con esa tarjeta, oprime  para confirmar,  para regresar a la pantalla anterior, Siguiente para ver la venta posterior y Anterior para ver la venta previa



DEVOLUCIÓN

Selecciona **Devolución**

Ingresa el monto de devolución y presiona 


Si el monto es correcto, ingresa el código de autorización original.

La pantalla indicará:

 Si  No

La pantalla te indicará las siguientes opciones:

- . Aproxime tarjeta
- . Ingrese tarjeta
- . Deslice tarjeta

Si la TPV solicita firma electrónica, acércala al cliente para que la digite y presiona 

1. Check-in

- 1.1. En la parte superior de la pantalla de lado izquierdo seleccionar la barra ☰
- 1.2. Seleccionar la opción de Operaciones
- 1.3. Seleccionar Check-in
- 1.4. Pedirá ingresar Número de habitación, y seleccionar ✔
- 1.5. Se muestra la opción ¿Monto? donde se podrá seleccionar Calcular o Directo.

1.5.1. Calcular

1.5.2. Al seleccionar Calcular pedirá ingresar el Numero de días, y seleccionar ✔

1.5.3. Pedirán ingresar Nueva Tarifa, y seleccionar ✔

y pedirá confirmar si es correcto, y seleccionar ✔

1.5.4. Una vez confirmado el monto solicitará Acerque Tarjeta/Inserte Chip/Deslice Tarjeta para realizar el cargo de la operación.

1.5.5. Se imprime voucher de la operación y copia al cliente si lo desea.

1.6. Directo

1.6.1. Al seleccionar Directo pedirá Ingresar el monto, y seleccionar ✔

1.6.2. Pedirá confirmar ¿Monto Correcto?, y seleccionar ✔

1.6.3. Una vez confirmado el monto solicitará Acerque Tarjeta/Inserte Chip/Deslice Tarjeta para realizar el cargo de la operación.

1.6.4. Se imprime voucher de la operación y copia al cliente si lo desea.



2. Check-out

- 2.1. En la parte superior de la pantalla de lado izquierdo seleccionar la barra ☰
- 2.2. Seleccionar la opción de Operaciones
- 2.3. Seleccionar Check-out
- 2.4. Ingresar Numero de habitación y seleccionar ✔
- 2.5. Se mostrará las siguientes opciones

2.5.1. Cuenta Actual

- 2.5.1.1. Confirmar ¿Cuenta Actual?, seleccionar ✔
- 2.5.1.2. Se mostrará en pantalla, HAB /Monto Autorizado y pedirá ingresar el monto
- 2.5.1.3. Una vez ingresado el monto, seleccionar ✔
- 2.5.1.4. Pedira confirmar monto correcto, y seleccionar ✔
- 2.5.1.5. Se confirmará la transacción Aprobada, la impresión del voucher y copia cliente si lo desea.

2.5.2. Pago efectivo

- 2.5.2.1. Confirmar ¿Pago efectivo?, seleccionar ✔
- 2.5.2.2. Se confirma transacción exitosa
- 2.5.2.3. Se imprime voucher de la transacción y copia cliente si lo desea.

2.5.3. Cancela registro

- 2.5.3.1. Confirmar ¿Cancela registro?, seleccionar ✔
- 2.5.3.2. Se confirmará la transacción Cancelada, la impresión del voucher y copia cliente si lo desea.



3. Cancelación Check-in

- 3.1. En la parte superior de la pantalla de lado izquierdo seleccionar la barra ☰
- 3.2. Seleccionar la opción de Operaciones
- 3.3. Seleccionar Canc. Chk-in
- 3.4. Ingresar clave de acceso "0000", seleccionar ✔
- 3.5. Ingresar Numero de habitacion, seleccionar ✔
- 3.6. Pedira ¿Confirmar?, seleccionar ✔
- 3.7. Se confirmará Canc. Chk-in, la impresión del voucher y copia cliente si lo desea.

4. Cambio Habitación

- 4.1. En la parte superior de la pantalla de lado izquierdo seleccionar la barra
- 4.2. Seleccionar la opción de Operaciones
- 4.3. Seleccionar Cambio Hab.
- 4.4. Ingresar Número de habitación, seleccionar ✔
- 4.5. Ingresar Nuevo numero de habitacion, seleccionar ✔
- 4.6. Pedira ¿Confirmar?, seleccionar ✔
- 4.7. Se confirmará Cambio Hab., la impresión del voucher y copia cliente si lo desea.

9. Herramientas adicionales

Habilitar/Deshabilitar Operadores.

1. Presiona ☰ para ir al Menú Principal.
2. Presiona el menú Administración.
3. Selecciona la opción Control de Operadores.
4. Digita la clave de acceso y presiona ✔ selecciona Control Operador para habilitar o deshabilitar el control de operadores.



Agregar/Borrar/Imprimir Operadores

1. Presiona ☰ para ir al Menú Principal.
2. Presiona el menú Administración.
3. Selecciona la opción Control de Operadores.
4. Digita la clave de acceso y presiona ✓

NOTA:

1. Se podrá obtener los reportes de operadores por detalle y por total, los operadores de manera individual (UNO) o por la totalidad de los operadores (TODOS). También podrás consultar el último día que tuviste ventas (actual) y un día previo a este.
2. No se pueden borrar operadores que hayan realizado ventas durante el día, será posible borrarlos hasta el día vsiguiente.

Selecciona Agregar operador

Digita iniciales del operador que se agregará y presiona ✓

Digita la clave del operador y presiona ✓ (no se pueden repetir claves)

Confirma la clave del operador y presiona ✓

Indicará **"Operador registrado"**

Borrar operador

Digita iniciales del operador que se borrará y presiona ✓

Digita la clave del operador y presiona ✓

Confirma la clave del operador y presiona ✓

Indicará **"Operador borrado"**

Reporte de Operador

Selecciona Operadores para imprimir un reporte de los operadores dados de alta. **Selecciona**

"Reporte de Totales" para imprimir un reporte del total de tus ventas que realizó cada operador

Selecciona "Reporte de Detalles" para imprimir un reporte de cada una de tus ventas que realizó cada operador.

Imprimirá reporte.

Tu terminal te ayuda a tener el control de tus ventas, pues tiene la funcionalidad de tener turnos, de esta forma podrás consultar las ventas que fueron realizadas en cada turno. Esta función combinada con la creación de operadores (cajeros) te dará el control total de tu negocio.



Prender/Apagar Turnos

1. Presiona ☰ para ir al Menú Principal.
2. Selecciona el menú Administración.
3. Selecciona la opción Turnos.
4. Oprime ✅ para habilitar turnos o ❌ para salir.

Un vez que has habilitado los turnos tendrás las siguientes opciones:

1. Oprime Abrir para abrir turno. En ese momento la terminal habilitará el turno.
2. Oprime Cerrar para cerrar turno en curso.

NOTA:

Si un turno aun no ha realizado ventas entonces no se puede cerrar. Los turnos comienzan en el turno 1 y finalizan en el 99, si deseas comenzar nuevamente desde el turno 1, debes deshabilitar y volver a habilitar los turnos.

10. iMerchant

Es una poderosa herramienta que te permite consultar las ventas de tu negocio, además podrás consultar los depósitos que hacemos a tu cuenta de cheques y las comisiones que fueron aplicadas.

Si aún no cuentas con tu acceso, puedes solicitarlo:

Llama al centro telefónico de atención a cliente **55-8310-9100** proporcionando la siguiente información:

1. Nombre del responsable
2. Correo electrónico para envío de facturas
3. RFC
4. Teléfono de contacto

Corte centralizado

No te preocupes por realizar cortes de tus ventas, tu TPV lo realiza de forma automática, de esta forma nos aseguramos que tendrás el dinero de tus ventas al día siguiente hábil. El corte centralizado está en función del giro de tu negocio, se realiza diariamente y aplica para todas las Terminales de Punto de Venta de Global Payments de tu establecimiento. Las operaciones de ajuste de propina, como las cancelaciones, deberán hacerse en la TPV antes del horario de corte centralizado, de lo contrario, serán rechazadas.

EVO Payments México, S. de R.L. de C.V. y el logotipo de EVO Payments son marcas registradas de Global Payments Inc. y no pueden copiarse, imitarse ni usarse, total o parcialmente, sin el consentimiento previo por escrito. Todas las demás marcas comerciales, nombres de productos y logotipos mencionados en este documento son propiedad de sus respectivos dueños.

