

Global Payments Technology Mexico

Guías Operativas Ingenico



globalpayments

Servicios a Comercios

Global Payments Technology Mexico

Guías Operativas Ingenico

Contenido

- **INGENICO QPS** – Restaurantes
- **INGENICO QPS Q6** – Retail
- **INGENICO AXIUM DX8000** – Retail



*Recuerda mantener mínimo el 30% de batería para operar



globalpayments

Restaurantes

Guía Operativa - Ingenico QPS



globalpayments

Servicios a Comercios

1. Componentes



2. Venta sin propina

1. Presione la tecla <F1> Seleccione **PREVENTA** y pulse **OK**
2. Digite el importe de la venta y pulse **OK**
3. Pulse **OK** para confirmar el monto o pulse **CANCELAR**
4. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta
 - Si la tarjeta utilizada es Contactless (Aproximación) o chip (Insertada)
 - Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **OK**
 - Si la tarjeta fue Deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **OK**
5. Se imprime comprobante de venta autorizada.
 - Terminal disponible para otra transacción

3. Venta con propina

1. Presione la tecla <F1> Seleccione **VENTA** y pulse **OK**
2. Digite el importe de la venta y pulse **OK**
 - Si la terminal solicita seleccione % de la propina
3. Pulse **OK** para confirmar el monto o pulse **CANCELAR**
4. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta
 - Si la tarjeta utilizada es Contactless (Aproximación) o chip (Insertada)
 - Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **OK**
 - Si la tarjeta fue Deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **OK**
5. Se imprime comprobante de venta autorizada, Si tiene habilitado la opción QPS y la venta fue menor a \$250.00, se imprime la leyenda **AUTORIZADO SIN FIRMA**. (El cliente no firma recibo)
 - Terminal disponible para otra transacción

4. Cierre de preventa

1. Presione la tecla <F1> Seleccione **CIERRE PREVENTA** y pulse **OK**
2. Digite el número de operación de la preventa y pulse **OK**
3. Digite el importe de la venta y pulse **OK**
4. Pulse **OK** para confirmar el monto o pulse **CANCELAR** (No imprime comprobante)
5. Pulse **OK** si requiere ajustar otra operación o pulse **CANCELAR** para suprimir
 - Terminal disponible para otra transacción



5. Venta forzada

1. Pulse <F1>, seleccione **VENTA FORZADA** y pulse **OK**
2. Digite clave para venta forzada y pulse **OK**
3. Deslice/Digite número de cuenta de la tarjeta
 - Si desliza la tarjeta digite los 4 y pulse **OK**
 - Si ingreso es manual ingrese número de cuenta y pulse **OK**
 - Digite fecha de expiración (MM/YY) y pulse **OK**
 - Digite el Cód. de Serv. Indicado al reverso (3 dígitos) y pulse **OK**
 - Digite el monto de la venta forzada y pulse **OK**
4. Digite el número de autorización obtenido vía voz y pulse **OK**
5. Pulse **OK** para confirmar o **CANCELAR** para suprimir
6. Se emprime comprobante de venta autorizada
 - Terminal disponible para otra transacción

CANCELACIÓN	DEVOLUCIÓN
Presione la tecla <F1> Seleccione CANCELACION y pulse OK	Pulse <F1>, seleccione DEVOLUCION y pulse OK
Digita la Clave de acceso (XXXXX), OK	
Digite el número de operación que desea cancelar y Pulse OK	Digite el número de Operación obtenido en el recibo de la Venta y pulse OK
Digita el número de seguimiento o últimos 4 dígitos de la cuenta según lo seleccionado en el paso anterior	Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta <ul style="list-style-type: none">• Si la tarjeta utilizada es Contactless (Aproximación) o chip (Insertada),• Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse OK• Si la tarjeta fue Deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse OK• Se imprime comprobante.
Pulse OK para confirmar o pulse CANCELAR para suprimir	
La terminal estará lista para otra transacción	

IMPORTANTE

Esta terminal debe estar conectada para su correcto funcionamiento es importante darle el uso adecuado

NOTA: Las terminales Ingenico MOVE 2500 permiten el cobro en dólares al momento de Aproximar / Insertar / o Deslizar la tarjeta Es importante que el proveedor facilite la terminal en listo y en estas condiciones para operar.



6. Reimpresión de recibos

1. Presione la tecla <F3> Seleccione **REIMPRESIÓN** y pulse **OK**
2. Para imprimir último recibo Pulse **OK**
 - Si desea copia de otro recibo digite No. De operación que desea y Pulse **OK**
3. Se imprime una **COPIA** del recibo correspondiente a la transacción solicitada.
4. La terminal esta lista para otra transacción

7. Candado de terminal

1. Pulse <F3>, seleccione **CANDADO** y pulse **OK**
 - Digite clave de operador y pulse **OK**, la terminal se bloquea
2. Desbloqueo de terminal pulse <F3> digite clave operador y pulse **OK**
 - Terminal disponible para otra transacción

8. Imprimir totales

1. Presione la tecla <F3> Seleccione **TOTALIZACIÓN** y pulse **OK**
2. Si la terminal lo solicita seleccione el reporte a imprimir **ACTUAL / TODOS** y pulse **OK**
3. Se imprime el reporte de **TOTALES**
 - La terminal disponible para otra transacción

9. Ver totales en pantalla

1. Pulse <F3>, seleccione **TOTALES EN PANTALLA** y pulse **OK**
 - Si la terminal solicita, seleccione el turno y pulse **OK**
 - Muestra totales en pantalla y pulse **OK** para ver cada emisor y total general
2. Terminal disponible para otra transacción

10. Prueba de comunicación

1. Pulse <F3>, seleccione **PRUEBA DE COMUNICACIÓN** y pulse **OK**
2. Se imprime comprobante de la prueba
 - Terminal disponible para otra transacción



11. Reporte de propinas

1. Pulse <F3>, seleccione **REPORTE DE PROPINAS** y pulse **OK**
2. Se imprime reporte de propinas
 - Terminal disponible para otra transacción

12. Cierre de lote

1. Pulse <F3>, seleccione **CIERRE DE LOTE** y pulse **OK**
2. Pulse <1> si requiere ajuste de preventas
 - Digite número de operación y pulse **OK**
 - Digite el monto de la propina y pulse **OK**
 - Pulse **OK** para confirmar
3. Pulse **CANCELAR** si no desea ajuste de preventa
4. Se imprime el comprobante del cierre de lote
 - La terminal disponible para otra transacción

13. Administrar meseros

1. Pulse <F3>, seleccione **ADMINISTRAR MESEROS** y pulse **OK**
2. Pulse **OK** si desea agregar meseros o **CANCELAR** para salir
3. Digite el nombre del mesero (10 dígitos) y pulse **OK**
4. Pulse **OK** si desea agregar más meseros o pulse **CANCELAR** para salir
 - Terminal disponible para otra transacción

14. Cambio de turno

1. Pulse <F3> seleccione **CAMBIO DE TURNO** y pulse **OK**
 - Pulse **OK** para confirmar
 - Pulse **CANCELAR** para suprimir
2. Se imprime comprobante de cierre de turno
 - Terminal disponible para otra transacción

Transacción manual (**VENTA CON PROPINA / VENTA SIN PROPINA / DEVOLUCIÓN**)

- Digite el número de tarjeta y pulse **OK**
- Digite fecha de expiración (MM/YY) y pulse **OK**
- Digite el Cód. de Serv. Indicado al reverso (3 dígitos) y pulse **OK**



Retail

Guía Operativa
Ingenico QPS Q6



globalpayments

Servicios a Comercios

1. Componentes



2. Venta normal

(CONTACTLESS / BANDA / EMV / MANUAL)

1. Presione la tecla <F1> Seleccione **VENTA** y pulse **OK**
2. Digite el importe de la venta y pulse **OK**
3. Pulse **OK** para confirmar el monto o pulse **CANCELAR**
4. Seleccione **COMPRA NORMAL** y pulse **OK**
5. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta
 - Si la tarjeta utilizada es Contactless (Aproximación) o chip (insertada)
 - Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **OK**
 - Si la tarjeta fue Deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **OK**
6. Se imprime comprobante de venta. Si tiene habilitado la opción QPS y la venta fue menor a \$250.00, se imprime la leyenda **AUTORIZADO SIN FIRMA**. (El cliente no firma recibo)
 - Terminal disponible para otra transacción

3. Venta planes de pago

(MESES SIN INTERESES)

1. Presione la tecla <F1> Seleccione **VENTA** y pulse **OK**
2. Digite el importe de la venta y pulse **OK**
3. Pulse **OK** para confirmar el monto o pulse **CANCELAR**
4. Seleccione **PLANES DE PAGO** y pulse **OK**
5. Seleccione **MESES SIN INTERESES** y pulse **OK**, digite los meses deseados y pulse **OK**, nuevamente pulse **OK** para confirmar o **CANCELAR** para suprimir
6. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta
 - Si la tarjeta utilizada es Contactless (Aproximación) o chip (insertada)
 - Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **OK**
 - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **OK**
7. Se imprime comprobante de venta autorizada
 - Terminal disponible para otra transacción



4. Venta planes de pago (MESES CON INTERESES)

1. Presione la tecla <F1> Seleccione **VENTA** y pulse **OK**
2. Digite el importe de la venta y pulse **OK**
3. Pulse **OK** para confirmar el monto o pulse **CANCELAR**
4. Seleccione **PLANES DE PAGO** y pulse **OK**
5. Seleccione **MESES CON INTERESES** y pulse **OK**, digite los meses deseados y pulse **OK**, nuevamente pulse **OK** para confirmar o **CANCELAR** para suprimir
6. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta
 - Si la tarjeta utilizada es Contactless (Aproximación) o chip (insertada)
 - Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **OK**
 - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **OK**
7. Se imprime comprobante de venta autorizada
 - Terminal disponible para otra transacción

5. Venta planes de pago (PAGUE DESPUÉS)

1. Presione la tecla <F1> Seleccione **VENTA** y pulse **OK**
2. Digite el importe de la venta y pulse **OK**
3. Pulse **OK** para confirmar el monto o pulse **CANCELAR**
4. Seleccione **PLANES DE PAGO** y pulse **OK**
5. Seleccione **PAGUE DESPUÉS** y pulse **OK**, digite los meses deseados y pulse **OK**, nuevamente pulse **OK** para confirmar o **CANCELAR** para suprimir
6. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta
 - Si la tarjeta utilizada es Contactless (Aproximación) o chip (insertada)
 - Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **OK**
 - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **OK**
7. Se imprime comprobante de venta autorizada
 - Terminal disponible para otra transacción



6. Venta planes de pago

(PAGUE DESPUÉS + MESES SIN INT)

1. Presione la tecla <F1> Seleccione **VENTA** y pulse **OK**
2. Digite el importe de la venta y pulse **OK**
3. Pulse **OK** para confirmar el monto o pulse **CANCELAR**
4. Seleccione **PLANES DE PAGO** y pulse **OK**
5. Seleccione **PLAN MIXTO** y pulse **OK**, seleccione **PAGUE DESP + MESES SIN INT**, digite los meses deseados y pulse **OK**, nuevamente pulse **OK** para confirmar o **CANCELAR** para suprimir
6. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta
 - Si la tarjeta utilizada es Contactless (Aproximación) o chip (insertada)
 - Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **OK**
 - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **OK**
7. Se imprime comprobante de venta autorizada
 - Terminal disponible para otra transacción

7. Venta planes de pago

(PAGUE DESPUÉS + MESES CON INT)

1. Presione la tecla <F1> Seleccione **VENTA** y pulse **OK**
2. Digite el importe de la venta y pulse **OK**
3. Pulse **OK** para confirmar el monto o pulse **CANCELAR**
4. Seleccione **PLANES DE PAGO** y pulse **OK**
5. Seleccione **PLAN MIXTO** y pulse **OK**, seleccione **PAGUE DESP + MESES CON INT**, digite los meses deseados y pulse **OK**, nuevamente pulse **OK** para confirmar o **CANCELAR** para suprimir
6. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta
 - Si la tarjeta utilizada es Contactless (Aproximación) o chip (insertada)
 - Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **OK**
 - Si la tarjeta fue Deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **OK**
7. Se imprime comprobante de venta autorizada
 - Terminal disponible para otra transacción

IMPORTANTE

Esta terminal debe estar conectada para su correcto funcionamiento es importante darle el uso adecuado



8. Venta forzada

1. Pulse <F1>, seleccione **VENTA FORZADA** y pulse **OK**
2. Digite clave para venta forzada y pulse **OK**
3. Deslice / Digite número de cuenta de la tarjeta
 - Si desliza la tarjeta digite los 4 y pulse **OK**
 - Si ingreso es manual ingrese número de cuenta y pulse **OK**
 - Digite fecha de expiración (MM/YY) y pulse **OK**
Digite el Cód. de Serv. Indicado al reverso (3 dgts) y pulse **OK**
 - Digite el monto de la venta forzada y pulse **OK**
4. Digite el número de autorización obtenido vía voz y pulse **OK**
5. Pulse **OK** para confirmar o **CANCELAR** para suprimir
6. Se emprime comprobante de venta autorizada
 - • Terminal disponible para otra transacción

9. Reimpresión de recibos

1. Presione la tecla <F3> Seleccione **REIMPRESIÓN** y pulse **OK**
2. Para imprimir último recibo Pulse **OK**
 - Si desea copia de otro recibo digite No. de operación y pulse **OK**
3. Se imprime una **COPIA** del recibo correspondiente a la transacción solicitada.
 - La terminal esta lista para otra transacción

10. Cambio de turno

1. Pulse <F3>, seleccione **CAMBIO DE TURNO** y pulse **OK**
 - Pulse **OK** para confirmar
 - Pulse **CANCELAR** para suprimir
2. Se imprime comprobante de cierre de turno
 - Terminal disponible para otra transacción

11. Prueba de comunicación

1. Pulse <F3>, seleccione **PRUEBA DE COMUNICACIÓN** y pulse **OK**
2. Se imprime comprobante de la prueba
3. Terminal disponible para otra transacción



12. Ver totales en pantalla

1. Pulse <F3>, seleccione **TOTALES EN PANTALLA** y pulse **OK**
 - Si la terminal solicita, seleccione el turno y pulse **OK**
 - Muestra totales en pantalla y pulse **OK** para ver cada emisor y total general
2. Terminal disponible para otra transacción

13. Candado de terminal

1. Pulse <F3>, seleccione **CANDADO** y pulse **OK**
 - Digite clave de operador y pulse **OK**, la terminal se bloquea
2. Desbloqueo de terminal pulse <F3> digite clave operador y pulse **OK**
 - Terminal disponible para otra transacción

14. Imprimir totales

1. Presione la tecla <F3> Seleccione **TOTALIZACIÓN** y pulse **OK**
2. Si la terminal lo solicita seleccione el reporte a imprimir **ACTUAL / TODOS** y pulse **OK**
3. Se imprime el reporte de **TOTALES**
 - La terminal disponible para otra transacción

15. Cierre de lote

1. Pulse <F3>, seleccione **CIERRE DE LOTE** y pulse **OK**
2. Se imprime el comprobante del cierre de lote
 - La terminal disponible para otra transacción



CANCELACIÓN	DEVOLUCIÓN
Presione la tecla <F1> Seleccione CANCELACIÓN y pulse OK	Pulse <F1>, seleccione DEVOLUCIÓN y pulse OK
Digita la Clave de acceso (XXXXXX), OK	
Digite el número de operación que desea cancelar y pulse OK	Digite el número de operación obtenido en el recibo de la Venta y pulse OK
Digite el número de seguimiento o últimos 4 dígitos de la cuenta según lo seleccionado en el paso anterior	Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta <ul style="list-style-type: none"> • Si la tarjeta utilizada es Contactless (Aproximación) o chip (Insertada), • Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse OK • Si la tarjeta fue Deslizada, ingrese los últimos 4 dgts y pulse OK • Se imprime comprobante.
Pulse OK para confirmar o pulse CANCELAR para suprimir	
La terminal estará lista para otra transacción	

Transacción manual (**VENTA / DEVOLUCION / PLANES DE PAGO**) Ctrl + Click

- Digite el número de tarjeta y pulse **OK**
- Digite fecha de expiración (MM/YY) y pulse **OK**
- Digite el Cód. de Serv. Indicado al reverso (3 dígitos) y pulse **OK**



Retail

Guía Operativa - Ingenico DX800



HSBC

globalpayments

Servicios a Comercios

1. Componentes



2. Venta forzada

(CONTACTLESS / BANDA / EMV / MANUAL)

1. En la pantalla de Bienvenida, seleccione **VENTA FORZADA**.
2. Digite el importe de la venta y pulse **CONFIRMAR**
3. Pulse **CONFIRMAR** para aceptar el monto o pulse **CANCELAR**
Confirme el monto Total y seleccione **sí**.
4. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta
 - Si la terminal solicita ingreso de NIP, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **CONFIRMAR**
 - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **CONFIRMAR**
5. Se imprime comprobante de venta.
 - Terminal disponible para otra transacción.

3. Preventa

(CONTACTLESS / BANDA / EMV / MANUAL)

1. En la pantalla de Bienvenida, seleccione **PREVENTA**.
2. Digite el importe de la preventa y pulse **CONFIRMAR**
3. Pulse **SI** para aceptar el monto o pulse **NO** para corregir.
4. Elija el nombre del Mesero y luego **CONFIRMAR**.
5. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta.
 - Si la terminal solicita ingreso de NIP, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **CONFIRMAR**.
 - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **CONFIRMAR**.
6. Se imprime comprobante de preventa.

4. Cerrar preventa

(CONTACTLESS / BANDA / EMV / MANUAL)

1. En la pantalla de Bienvenida, seleccione **MÁS**.
2. Seleccione **CIERRE PREVENTA**.
3. Digite el Número de Factura y pulse **CONFIRMAR**
4. Elija el Porcentaje de Propina o Propina Personalizada para ingresarla manualmente
5. Pulse **Sí** para aceptar el monto o pulse **NO** para corregir
6. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta.
 - Si la terminal solicita ingreso de NIP, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **CONFIRMAR**
 - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **CONFIRMAR**
7. Se imprime comprobante de preventa cerrada.



5. Venta con propina

(CONTACTLESS / BANDA / EMV / MANUAL)

1. En la pantalla de Bienvenida. Seleccione **VENTA**.
2. Digite el importe de la venta y pulse **CONFIRMAR**
3. Seleccione el Porcentaje de Propina o Propina Personalizada para ingresarlo manualmente
4. Verifique el monto y pulse **SI** para aceptar el monto o pulse **NO** para corregirlo
5. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta.
 - Si la terminal solicita ingreso de NIP. proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **CONFIRMAR**
 - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **CONFIRMAR**
6. Se imprime comprobante de venta autorizada
 - Terminal disponible para otra transacción

6. Venta fuera de línea

1. En la pantalla de Bienvenida, selecciones **VENTA FORZADA**
2. Digite el importe de la venta y pulse **CONFIRMAR**
3. Pulse **SI** para aceptar el monto o pulse **NO** para corregir.
4. Ingrese el Código de probación
5. Aproxime / Inserte / Deslice la tarjeta.
 - Si la terminal solicita ingreso de NIP. proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y pulse **CONFIRMAR**
 - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos y pulse **CONFIRMAR**
6. La transacción se aloja en la terminal hasta que la conexión se reestablece y ésta es procesada.
7. Se imprime comprobante de venta autorizada.

7. Devolución

1. En la pantalla de Bienvenida, seleccione **MÁS**.
2. Seleccione **DEVOLUCIÓN**
3. Ingrese clave y seleccione **CONFIRMAR**
4. Digite el importe de la devolución y pulse **CONFIRMAR**
5. Pulse **CONFIRMAR** para aceptar el monto o pulse **CANCELAR**
6. Ingrese los datos de la tarjeta.
7. Introduzca Clave de Acceso Manual y seleccione **CONFIRMAR**.
8. Se imprime comprobante de devolución autorizada.



8. Cancelación

1. En la pantalla de Bienvenida, selección **CANCELACIÓN**
2. En la pantalla de Confirmar, pulse **SI**.
3. Verifique la información de la transacción y seleccione **ACEPTAR**
4. Se imprime el Recibo de Cancelación.

9. Reimpresión de recibos

1. En la pantalla de Bienvenida, seleccione el **MENÚ HAMBURGUESA**
2. Elija **REIMPRIMIR RECIBO**.
3. Pulse sobre **ÚLTIMO RECIBO**
4. Se imprime una copia del recibo correspondiente a la transacción solicitada.

10. Imprimir reportes

1. En la pantalla de Bienvenida, seleccione el **MENU HAMBURGUESA**
2. Seleccione **REPORTES**.
3. Se mostrará el resumen de los reportes, elija en **DETALLES**
4. Pulse sobre el ícono de **IMPRIMIR** en la esquina superior derecha
5. Elija el reporte a imprimir.
6. Se imprime el reporte.

11. Cierre de lotes

1. En la pantalla de Bienvenida, seleccione el **MENÚ HAMBURGUESA**
2. Elija **CIERRE DE LOTE**.
3. Se mostrará una pantalla de verificación, elija **ACEPTAR**
4. Si los totales no han sido impresos, se pedirá hacerlo (Imprimir Resumen de Lote o Lote Detallado para resolver).
5. El lote se cierra, se imprime un recibo.

IMPORTANTE

Esta terminal debe estar cargada para su correcto funcionamiento





globalpayments

www.hgpay.com.mx

Para mayor información:

Llama al Tel. (55) 1167 3737.

Consulta con tu Especialista de Tecnologías de Pago.