



**Guía Operativa**

**Hotel**

Terminal Verifone Vx510 / Vx610 /  
Vx670 / Vx520 / Vx680

HSBC 

## Contenido

Check in	2
Autorización	3
Venta	4
Prueba de comunicación	5
Devolución	6
Reporte check In	7
Reporte check out	7
Reporte de totalización	7
Reimpresión de pagarés	8
Check in chip	9
Venta forzada	10
Check out	11
Venta chip	12
Totales en pantalla	13
Reautorización de Check In	14
Cancelación de Check In	15
Cambio de turno	16
Candado de la terminal	16
Cierre de lote	17

“NOTA: SI LA TERMINAL MANEJA PESOS Y DÓLARES, EL PROCESO OPERATIVO DEL EQUIPO ES EL MISMO, SOLO TIENE QUE SELECCIONAR LA AFILIACIÓN CON LA QUE VA A REALIZAR LA TRANSACCIÓN (PESOS O DÓLARES)”

# Funciones del Hotel

## Check in

- 1** Presiona la tecla **1**
- 2** Ingresa el número de habitación o folio asignado
- 3** Desliza la tarjeta por el lector de banda y sigue con el paso **8** ó digita el número de cuenta y presiona la tecla **ENTER**
- 4** Digita la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año (**MM/AA**), presiona la tecla **ENTER**
- 5** Sólo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual y presiona la tecla **ENTER**
- 6** Ingresa los 3 dígitos que se encuentran al reverso de la tarjeta y presiona **ENTER** y sigue con el paso **9**
- 7** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 8** Digita el monto del Check In y presiona la tecla **ENTER**
- 9** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 10** La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, CONECTANDO, PROCESANDO, RECIBIENDO, APROBADO**
- 11** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente, deberá firmar
- 12** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **CLIENTE**
- 13** Terminal lista para otra transacción

## Funciones Retail

### Autorización

- 1** Presiona la tecla **#**
- 2** Desliza la tarjeta por el lector de banda y sigue con el paso **7** ó digita el número de cuenta y presiona la tecla **ENTER**
- 3** Digita la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año (**MM/AA**), presiona la tecla **ENTER**
- 4** Sólo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual y presiona la tecla **ENTER**
- 5** Ingresa los 3 dígitos que se encuentran al reverso de la tarjeta y presiona **ENTER** y sigue con el paso **8**
- 6** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 7** Digita el monto de autorización y presiona la tecla **ENTER**
- 8** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 9** La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, CONECTANDO, PROCESANDO, RECIBIENDO, APROBADO**
- 10** Se imprime el comprobante que ampara el monto de la autorización
- 11** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **CLIENTE**
- 12** Terminal lista para otra transacción

## Funciones Retail

### Venta

- 1** Presiona la tecla **5**
- 2** Desliza la tarjeta por el lector de banda y sigue con el paso **7** ó digita el número de cuenta y presiona la tecla **ENTER**
- 3** Digita la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año (**MM/AA**), presiona la tecla **ENTER**
- 4** Sólo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual y presiona la tecla **ENTER**
- 5** Ingresa los 3 dígitos que se encuentran al reverso de la tarjeta y presiona **ENTER** y sigue con el paso **8**
- 6** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 7** Digita el monto de la venta y presiona la tecla **ENTER**
- 8** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 9** La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, CONECTANDO, PROCESANDO, RECIBIENDO, APROBADO**
- 10** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 11** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **CLIENTE**
- 12** Terminal lista para otra transacción

**NOTA:** EN CASO DE REALIZAR UNA VENTA **CHIP+NIP** (ESTE ÚLTIMO LO INGRESA EL CLIENTE EN EL TECLADO DE LA TERMINAL), NO ES NECESARIO FIRMA AUTÓGRAFA DEL CLIENTE.

### Prueba de comunicación

- 1** Presiona la tecla **7**
- 2** Si la comunicación es correcta, se imprime el comprobante de **"TRANS. EXITOSA"**
- 3** Terminal lista para otra transacción

## Funciones Retail

### Devolución

- 1** Presiona la tecla **LILA 4**
- 2** Digita la clave de **DEVOLUCIÓN** y presiona la tecla **ENTER**
- 3** Desliza la tarjeta por el lector de banda y sigue con el paso **8** ó digita el número de cuenta y presiona la tecla **ENTER**
- 4** Digita la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año (**MM/AA**), Presiona la tecla **ENTER**
- 5** Sólo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual y presiona la tecla **ENTER**
- 6** Ingresa los 3 dígitos que se encuentran al reverso de la tarjeta y presiona **ENTER** y sigue con el paso **9**
- 7** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 8** Digita el monto de la **DEVOLUCIÓN** y presiona la tecla **ENTER**
- 9** Digita el número de autorización con el que se aprobó la venta original y presiona la tecla **ENTER**
- 10** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 11** La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, CONECTANDO, PROCESANDO, RECIBIENDO, APROBADO**  
Se imprime el comprobante que debe ser firmado por el responsable del **COMERCIO** y entregado al **CLIENTE**.
- 12** Presiona la tecla de **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **Comercio**
- 13** Terminal lista para otra transacción

## Funciones Retail

### Reporte Check In

- 1 Presiona la tecla **F1**
- 2 Presiona la tecla **1**
- 3 Se imprime el reporte de "**CHECK IN**" seleccionado
- 4 Terminal lista para otra transacción

### Reporte Check out

- 1 Presiona la tecla **F1**
- 2 Presiona la tecla **1**
- 3 Se imprime el reporte de "**CHECK OUT**" seleccionado
- 4 Terminal lista para otra transacción

### Reporte de totalización

- 1 Presiona la tecla **F2**
- 2 Si la terminal está configurada para manejar más de un turno, presiona **1** para turno actual ó **2** para todos los turnos
- 3 Se imprime el reporte de "**TOTALIZACION**" seleccionado
- 4 Terminal lista para otra transacción

### Reimpresión de pagarés

**1** Presiona la tecla **ENTER** y después la tecla **1**

**2** Digita el número de operación del comprobante a reimprimir y presiona la tecla **ENTER**. Si sólo se oprime la tecla **ENTER**, se imprimirá el comprobante de la última transacción. Si el comprobante que desea obtener no forma parte del lote aparecerá el mensaje "**NO ENCONTRADA**"

**3** Se imprime una **COPIA** del comprobante.

**4** Terminal lista para otra transacción

## Funciones Retail

### Check in chip

- 1** Presiona la tecla **1**
- 2** Ingresa el número de habitación o folio asignado
- 3** Inserta la tarjeta por el lector de Chip
- 4** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 5** Digita el monto de la venta y presiona la tecla **ENTER**
- 6** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 7** Si la terminal muestra el mensaje “**INGRESE FIRMA ELECTRÓNICA**” entrega la terminal o el **PINPAD** al tarjetahabiente para que ingrese su **NIP**
- 8** La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, TRANSMITIENDO, RECIBIENDO, APROBADO**
- 9** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar en caso de no solicitar **NIP**
- 10** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **CLIENTE**
- 11** Terminal lista para otra transacción

## Funciones Retail

### Venta forzada

- 1** Presiona la tecla **4**
- 2** Desliza la tarjeta por el lector de banda y sigue con el paso **6** ó digita el número de cuenta y presiona la tecla **ENTER**
- 3** Digita la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año (**MM/AA**), presiona la tecla **ENTER**
- 4** Sólo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual, presiona la tecla **ENTER** y sigue con el paso **7**
- 5** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 6** Digita el monto de la venta y presiona la tecla **ENTER**
- 7** Digita el código de autorización obtenido vía voz o vía función de autorización y presiona la tecla **ENTER**
- 8** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 9** La terminal despliega los mensajes "**APROBADO XXXXXX**"
- 10** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 11** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **CLIENTE**
- 12** Terminal lista para otra transacción

## Funciones Retail

### Check out

- 1** Presiona la tecla **LILA 1**
- 2** Ingresa el número de habitación o folio asignado
- 3** Ingresa el monto del check out y presiona la tecla **ENTER**
- 4** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 5** La terminal despliega los mensajes “**PROCESANDO**”
- 6** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 7** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **CLIENTE**
- 8** Terminal lista para otra transacción

## Funciones Retail

### Venta chip

- 1** Presiona la tecla **5**
- 2** Inserta la tarjeta por el lector de Chip
- 3** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 4** Digita el monto de la venta y presiona la tecla **ENTER**
- 5** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 6** Si la terminal muestra el mensaje “**INGRESE FIRMA ELECTRÓNICA**” entrega la terminal o el **PINPAD** al tarjetahabiente para que ingrese su **NIP**
- 7** La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, TRANSMITIENDO, RECIBIENDO, APROBADO**
- 8** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar en caso de no solicitar **NIP**
- 9** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **CLIENTE**
- 10** Terminal lista para otra transacción

**NOTA:** EN CASO DE REALIZAR UNA VENTA **CHIP+NIP** (ESTE ÚLTIMO LO INGRESA EL CLIENTE EN EL TECLADO DE LA TERMINAL), NO ES NECESARIO FIRMA AUTÓGRAFA DEL CLIENTE.

### Totales en pantalla

- 1** Presiona la tecla **ENTER** y después la tecla **3**
- 2** Si la terminal está configurada para manejar más de un turno, presiona **1** para turno actual ó **2** para todos los turnos
- 3** Para salir presiona la tecla **ENTER**
- 4** Terminal lista para otra transacción
  - Si la terminal muestra mensaje de “**UTILICE LECTOR DE CHIP**” es necesario realizar la transacción utilizando el lector de chip

## Funciones Retail

### Reautorización de Check In

- 1** Presiona la tecla **2**
- 2** Ingresa el número de habitación o folio asignado
- 3** Ingresa el monto de la reautorización y presiona la tecla **ENTER**
- 4** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 5** La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, CONECTANDO, PROCESANDO, RECIBIENDO, APROBADO**
- 6** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 7** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **CLIENTE**
- 8** Terminal lista para otra transacción

## Funciones Retail

### Cancelación de Check In

- 1** Presiona la tecla **6**
- 2** Ingresa el número de habitación o folio asignado
- 3** Presiona la tecla **1** para cancelar folio
- 4** La terminal despliega los mensajes **PROCESANDO**
- 5** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 6** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **CLIENTE**
- 7** Terminal lista para otra transacción

## Funciones Retail

### Cambio de turno

- 1** Presiona la tecla **F4** (En caso de que la terminal lo tenga configurado)
- 2** Digita tu clave de turno y presiona la tecla **ENTER**
- 3** Selecciona la opción **1** para cerrar turno
- 4** Se imprime el comprobante **“CIERRE COMPLETO”** y otro con el turno que inicie **“TURNO ACTUAL: X”**
- 5** Terminal lista para otra transacción en el nuevo turno

### Candado de la terminal

- 1** Presiona la tecla **ENTER**, y después la tecla **5**
- 2** Digita tu clave de cajero y presiona la tecla **ENTER**
- 3** La terminal despliega en la pantalla el mensaje **“TERMINAL CERRADA”**
- 4** Para abrir ó activar la terminal repite los pasos 1 y 2

## Funciones Retail

### Cierre de Lote

- 1** Presiona la **F3**
- 2** Presiona la tecla **ENTER** para confirmar
- 3** Se imprime el comprobante de “**CIERRE COMPLETO**”
- 4** Terminal lista para otra transacción
  - Si la terminal muestra mensaje de “**UTILICE LECTOR DE CHIP**” es necesario realizar la transacción utilizando el lector de chip



**Centro de Atención a Clientes**

D.F y Zona Metropolitana 57213150, opción 5  
Interior de la República 018005048600, opción 5  
Servicio los 365 días del año, las 24 horas

**Centro de autorizaciones PROSA**

D.F y Zona Metropolitana 52681155  
Monterrey 83199090  
Guadalajara 36691212  
Interior de la República 01 800 90 8400

*HSBC y su logotipo son marcas registradas en México*