



Guía Operativa

Restaurante

Terminal Verifone Vx510 / Vx610

Vx670 / Vx520 / Vx680

HSBC 

Contenido

Venta sin propina (pos-propina)	2
Devolución	3
Venta con propina (pos-propina)	4
Reporte de Propinas	5
Reporte de totalización	5
Reporte de meseros	5
Venta sin propina CHIP	6
Venta con propina CHIP	7
Devolución CHIP	8
Venta forzada	9
Reimpresión de pagarés	10
Prueba de comunicación	10
Totales en pantalla	11
Autorización	12
Candado de la terminal	13
Cierre de Preventa (ajuste de propinas)	13
Cambio de turno	14
Cierre de Lote	14

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

RESTAURANTE EMV

Venta sin propina (pos- propina)

- 1 Presiona la tecla **1**
- 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 **ENTER**
- 4 Sólo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual y presiona la tecla **ENTER**
- 5 Digita el monto del consumo 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 **8**
- 7 Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 8 Ingresa el número de mesero 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 e indicará cuanto deja de propina, para después ajustarla
- 12 Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **Cliente**
- 13 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.

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 de **ENTER**
- 6** Digita el monto de la **DEVOLUCIÓN** y presiona la tecla de **ENTER**
- 7** Ingresa los 3 dígitos que se encuentran al reverso de la tarjeta y presiona **ENTER** y sigue con el paso **9**
- 8** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 9** Digita el monto de la **propina** y presiona la tecla de **ENTER**
- 10** Digita el número de la autorización con el que se aprobó la venta original y presiona la tecla **ENTER**
- 11** Ingresa el número del mesero y presiona la tecla **ENTER**
- 12** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 13** 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**. Presiona la tecla de **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **Comercio**
- 15** Terminal lista para otra transacción

Venta con propina (pos- propina)

- 1** Presiona la tecla **LILA 2**
- 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 **7**
- 6** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 7** Digita el monto del consumo y presiona la tecla **ENTER**
- 8** Digita el monto de propina y presiona la tecla **ENTER**
- 9** Ingresa el número de mesero 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**
- 12** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 13** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **Cliente**
- 14** 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.

Restaurante EMV

Reporte de Propinas

- 1 Presiona la tecla **6**
- 2 Si la terminal está configurada para manejar más de un
- 3 Se imprime el reporte de **"PROPINAS"** 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 **"TOTALIZACIÓN"** seleccionado
- 4 Terminal lista para otra transacción

Reporte de meseros

- 1 Presiona la tecla **ENTER** y después la tecla **4**
- 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 **"MESEROS"** seleccionado
- 4 Terminal lista para otra transacción

Si en la terminal no se cerraron todas las Pre-ventas al momento de realizar el cierre de lote, la terminal muestra el mensaje: **"PEND. POR CERRAR" DESEA COTINUAR SI=1 NO= 2"

Restaurante EMV

Venta sin propina CHIP

- 1 Presiona la tecla **1**
- 2 Inserta la tarjeta por el lector del chip
- 3 Ingresa el monto del consumo y presiona **ENTER**
- 4 Ingresa el número del mesero y presiona **ENTER**
- 5 Verifica el total y presiona **ENTER**
- 6 La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, TRANSMITEINDO, RECIBIENDO, APROBADO**
- 7 Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 8 Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **Cliente**
- 9 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.

Restaurante EMV

Venta con propina CHIP

- 1 Presiona la **LILA 2**
- 2 Inserta la tarjeta por el lector del chip
- 3 Ingresa el monto del consumo y presiona **ENTER**
- 4 Ingresa el número del mesero y presiona **ENTER**
- 5 Verifica el total y presiona **ENTER**
- 6 La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, TRANSMITIENDO, RECIBIENDO, APROBADO**
- 7 Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 8 Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **Cliente**
- 9 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.

Restaurante EMV

Devolución CHIP

- 1 Presiona la tecla **LILA 4**
- 2 Ingresa la tecla de devolución y presiona la tecla de **ENTER**
- 3 Inserta la tarjeta por el lector del chip
- 4 Ingresa el monto de la **devolución** y presiona **ENTER**
- 5 Ingresa el monto de la **propina** y presiona **ENTER**
- 6 Ingresa el número de autorización con el que se aprobó la venta original y presiona la tecla de **ENTER**
- 7 Ingresa el número de **mesero** y presiona la tecla **ENTER**
- 8 Verifica el total y presiona la tecla **ENTER**
- 9 La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, CONECTANDO, PROCESANDO, RECIBIENDO, APROBADO**
- 10 Se imprime el comprobante que debe ser firmado por el **COMERCIO** y entregado al cliente
- 11 Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **Comercio**
- 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.

Restaurante EMV

Venta forzada

- 1** Presiona la tecla **4** (En caso de que la terminal lo tenga configurado)
- 2** Digita la clave para venta forzada y presiona la tecla de **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 de **ENTER** y sigue con el paso 7
- 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** Digita el monto de **propina** y presiona la tecla **ENTER**
- 9** Ingresa el número de **mesero** y presiona la tecla **ENTER**
- 10** Digita el código de autorización obtenido vía voz o vía función de autorización y presiona la tecla **ENTER**
- 11** Verifica el total y presiona la tecla **ENTER**
- 12** La terminal despliega mensaje **“APROBADO XXXXXX”**
- 13** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 14** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el cliente
- 15** Terminal lista para otra transacción.

Reimpresión de pagarés

- 1 Presiona la tecla **LILA 3**

Digita el número de operación del comprobante a reimprimir y presiona la tecla **ENTER** si sólo se oprime la tecla **ENTER**,

- 2 se imprimirá el comprobante de la última transacción. Si el comprobante que deseas obtener no forma parte del lote aparecerá el mensaje **"NO ENCONTRADA"**

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

- 4 Terminal lista para otra transacción

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

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

Autorización

- 1** Presiona la tecla **#** (En caso de que la terminal lo tenga configurado)
- 2** Inserta o 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** Ingresa el número de mesero 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 ampara el monto de la autorización
- 12** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **CLIENTE**
- 13** Terminal lista para otra transacción

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

Cierre de Preventa (ajuste de propinas)

- 1 Presiona la tecla **LILA 1**
- 2 Digita la clave **CIERRE DE PROPINAS** y presiona la tecla **ENTER**
- 3 Presiona la tecla **2** para cerrar las propinas
- 4 Digita el número de operación de la propina a cerrar y presiona la tecla **ENTER**
- 5 Ingresa el monto de la propina y presiona la tecla **ENTER**
- 6 Presiona la tecla **1** para cerrar otra Propina
- 7 Presione la tecla **2** para salir
- 8 Terminal lista para otra transacción

Restaurante EMV

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
 - Si la terminal muestra mensaje de utilice lector de chip es necesario realizar la transacción utilizando el lector de chip

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



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