

## Manual de Usuario

Terminal de Venta VX520

Hotel

Versión digital

Teclas de navegación para Menú

Tecla verde "Enter" para confirmación

Tecla amarilla para borrar

Tecla roja "Cancel" para cancelaciones



## Comience su día vendiendo

Al estar realizando algunas operaciones, tales como una venta regular, check in o check out, la terminal podría mandarte el mensaje "**Referida llamar banco**".

En este caso, presiona la tecla roja y cancela la transacción. Este mensaje significa que el tarjetahabiente debe llamar al banco que emitió la tarjeta para confirmar la disponibilidad de saldo. Reinicia la venta, sólo si el banco autoriza un nuevo intento. De lo contrario solicita otra tarjeta. Si continúas el proceso sin tomar en cuenta estas instrucciones, la venta no será válida.

### Venta

1. Para realizar una venta regular, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca "**Venta Regular**", presiona la tecla F que corresponda.
2. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Si no cuenta con él, deslízala por el lector de banda magnética.
3. Teclea el monto de la venta y al terminar, verifica la cantidad que aparece y oprime la tecla verde.
4. Si la terminal te solicita el NIP del tarjetahabiente, pídele a tu cliente que lo digite finalizando con la tecla verde. Esto sustituye su firma autógrafa y en el ticket aparecerá la leyenda "**Autorizado con Firma Electrónica**".
5. En la pantalla verás el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.
6. En caso de que no tenga firma electrónica (NIP), corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme.
7. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

### Check in / Pre-autorización

1. Presiona F1. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Si no cuenta con este, deslízala por el lector de banda magnética.
2. Teclea el monto de la venta y al terminar, verifica la cantidad que aparece y oprime la tecla verde.
3. Si la terminal te solicita el NIP del tarjetahabiente, pídele a tu cliente que lo digite finalizando con la tecla verde. Esto sustituye su firma autógrafa y en el ticket aparecerá la leyenda "**Autorizado con Firma Electrónica**".
4. En la pantalla verás el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.
5. En caso de que no tenga firma electrónica (NIP), corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme.
6. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

**Nota:** Esta operación sólo es una reserva de disponible.

## Autorización Adicional

1. Presiona F4.
2. Selecciona si quieres buscar la cuenta para la que se solicitará la autorización adicional por:
  - Número de folio (F1): aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos
  - Número de operación (F2): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “**OPER#**”
  - Número de tarjeta (F3): ingresa los últimos 4 dígitos
3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no lo es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.
4. Ingresa el importe y presiona la tecla verde.
5. Se procesará la transacción e imprimirá el comprobante que tu cliente deberá firmar.
6. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

Esta operación modifica el importe original reservado y cambia el código de autorización del check out.

**Nota:** Si la estancia de tu cliente se extiende por más de dos semanas, te recomendamos solicitar una nueva autorización realizando el check out de la primera y haciendo un nuevo check in.

## Check out

1. Presiona F3. Selecciona si quieres buscar la cuenta para la que se solicitará el check out por:
  - Número de folio (F1): aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos
  - Número de operación (F2): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “**OPER#**”
  - Número de tarjeta (F3): ingresa los últimos 4 dígitos
2. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no lo es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.

3. Una vez seleccionada, tendrás la opción de continuar con el cargo a la misma tarjeta a la que se hizo el check in o a una diferente:
  - Para la misma tarjeta, presiona F1.
  - Para utilizar otra tarjeta, selecciona F2. Te pedirá que insertes la nueva tarjeta.
4. En la pantalla verás el monto ingresado en el check in. Confirma presionando la tecla verde.
5. Se procesará la transacción e imprimirá el comprobante que tu cliente deberá firmar. Si tiene firma electrónica, salta este paso.
6. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

**Nota:** Esta operación confirma que la reserva de disponible (check in) se concrete.

Termine su día haciendo el cierre de lote

## Cierre de Lote

1. Para realizar tu cierre de lote, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “**Cierre Lote**”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Imprimirá un reporte de detalles y otro de totales.
3. En la pantalla aparecerá la leyenda “**Entre para conf.**”, confirma presionando la tecla verde.
4. No oprimas ninguna tecla hasta que imprima el comprobante completo.
5. Al final de este verás la leyenda “**Cierre Completo**”.

**Nota:** Una vez concluido el cierre, la terminal ocupará algunos minutos para realizar un proceso de actualización. Mientras tanto, no presiones ninguna tecla.

## Reimprimir

1. Para realizar una reimpresión de un ticket, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca "**Reimprimir**", presiona la tecla F que corresponda.
2. Aparecerán dos opciones:
  - Ult Recibo (F2): imprimirá el último ticket
  - Cualq Recibo (F3): Selecciona si quieres buscar la cuenta a la que se hará el check out por:
    1. Número de folio (F1): aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos
    2. Número de operación (F2): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura "**OPER#**"
    3. Número de tarjeta (F3): ingresa los últimos 4 dígitos
3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no lo es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.
4. Una vez que encuentres la transacción, confirma con F1. Se imprimirá el ticket.
5. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

## Cancelación

1. Para realizar una cancelación, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca "**Cancelación**", presiona la tecla F que corresponda.
2. Selecciona si quieres buscar la transacción a cancelar por:
3. Número de folio (F1): aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos.
4. Número de operación (F2): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura "**OPER#**".
5. Número de tarjeta (F3): ingresa los últimos 4 dígitos.
6. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no lo es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.
7. Una vez que encuentres la transacción, confirma con F1.
8. Se procesará la cancelación e imprimirá el comprobante que el tarjetahabiente debe firmar.
9. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

**Nota:** Una cancelación sólo puede realizarse si no has hecho el cierre de lote del día.



## Reporte de totales y de detalles.

Al realizar tu cierre de lote diario, la terminal te proporcionará tus reportes de la venta del día. Si deseas obtenerlo antes del cierre, sigue estos pasos:

1. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “**Reportes**”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Podrás elegir entre los siguientes reportes, seleccionando la tecla F correspondiente:
  - Reportes de totales: podrás escoger entre un reporte de “**Lote Check In**” con el detalle de estas operaciones y un reporte “**Lote Cierre**” que te muestra el total de operaciones por cada marca de tarjetas, es decir, Visa, MasterCard, Amex, Carnet, etc.
  - Un reporte de detalles que te permitirá revisar todas las transacciones realizadas en tu terminal.
  - Un reporte histórico en el que podrás ver el historial de tus cierres de lote.

## No show

3. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “**No Show**”, presiona la tecla F que corresponda.
4. Ingresas los 16 dígitos de la tarjeta y presiona la tecla verde. Enseguida digita la fecha de expiración.
5. La terminal te pedirá la clave de supervisor y preguntará si la tarjeta está presente, elige sí o no presionando la tecla F que corresponda.
6. Si la tarjeta no está presente, te solicitará el código de seguridad (3 dígitos) y el monto.
7. Confirma con la tecla verde.
8. Se imprimirá el ticket. Tendrás la posibilidad de imprimir la copia del cliente.

**Nota:** Generalmente esta transacción aplica para aquellas ocasiones en las que el cliente no canceló a tiempo, o simplemente no se presentó y se aplican las políticas de cancelación de la empresa. Es una transacción con tarjeta no presente y es considerada como de alto riesgo. En caso de una aclaración, al no contar con la documentación firmada que sustente la aceptación del tarjetahabiente, es muy probable que no proceda a favor de tu comercio. Recuerda no almacenar los dígitos del código de seguridad.



## Late charge

1. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “**Late Charge**”, presiona la tecla F que corresponda.
  2. Ingresa los 16 dígitos de la tarjeta y presiona la tecla verde. Enseguida digita la fecha de expiración.
  3. La terminal te pedirá la clave de supervisor y preguntará si la tarjeta está presente, elige sí o no presionando la tecla F que corresponda.
  4. Si la tarjeta no está presente, te solicitará el código de seguridad (3 dígitos) y el monto. Confirma con la tecla verde.
  5. Selecciona en el menú el concepto del cargo extra, presionando la tecla F que corresponda:
    - Rest (restaurante)
    - Reg (tienda de regalos)
    - MBar (mini bar)
    - Prox (avanzar a siguiente pantalla)
    - Tel (teléfono)
    - Otro
    - Lava (lavandería)
    - Prev (regresar a pantalla anterior)
  6. Se imprimirá el ticket. Tendrás la posibilidad de imprimir la copia del cliente.
- Está transacción se refiere a aquellos servicios

adicionales que tuvo el huésped y que se cobrarán después del check out, tales como consumos en el mini bar, room service (servicio a la habitación) o llamadas telefónicas extras, por mencionar algunas. Te recomendamos enviar un correo electrónico al tarjetahabiente con la información, desglose de estos cargos adicionales y el ticket impreso por la terminal.

**Nota:** Esta es una transacción con tarjeta no presente y es considerada como de alto riesgo. En caso de una aclaración, al no contar con la firma del tarjetahabiente, es muy probable que no proceda a favor de tu comercio.



### Recomendaciones operativas:

- Mantenerte atento a la terminal mientras realizas cualquier transacción.
- Verificar las características de seguridad de la tarjeta de tu cliente con las indicaciones de la “Guía de prevención de riesgos para la aceptación de tarjetas”.
- Realizar el cierre de lote diario, de lo contrario las ventas podrían perderse, ya que tienen una vigencia.
- Resguardar en un lugar fresco, seco y lejos de la luz los tickets de tus ventas. Podrías requerirlos en caso de alguna aclaración.

### Recomendaciones de cuidado:

- Conéctala donde no haya constantes variaciones de voltaje.
- Resguárdala en un lugar seguro y utilízala sólo en el espacio comercial donde solicitaste su instalación.
- No apagues tu terminal durante la noche, es cuando ocurre el proceso de cierre de lote.
- Protege tu terminal del sol, agua e intemperie.



Si requieres asistencia o si tienes alguna duda, comunícate las 24 horas, los 365 días del año a Fiserv 55 1102 0660 en la Ciudad de México o desde cualquier lugar del país, o bien escríbenos a: [servicioacomercios@fiserv.com](mailto:servicioacomercios@fiserv.com)

**fiserv.**

Los productos y servicios son responsabilidad de First Data Merchant Services México, S. de R.L. de C.V.