

## Termina tu día haciendo el cierre de lote

### CIERRE DE LOTE



Si al iniciar esta operación tienes pendiente hacer algunos ajustes de propina, la terminal te lo notificará. Si no los realizas antes del cierre de lote, ya no podrás ajustarlas posteriormente.

1. Para realizar un 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. La terminal 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 éste verás la leyenda "Cierre Completo".

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

#### 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.
- Las mejores prácticas recomiendan que la propina no sobrepase el 20%, así disminuirás el riesgo de posibles aclaraciones y contracargos.

#### 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.

4-FD-01-0318-VX520 RST

Si requieres asistencia o si tienes alguna duda, comunícate las 24 horas, los 365 días del año a **FirstData** a los teléfonos **55 1102 0660** en la Ciudad de México, o al **01 800 215 5733** desde cualquier lugar del país, o bien escríbenos a: [servicioacomercios@firstdata.com](mailto:servicioacomercios@firstdata.com)

**First Data**

[firstdata.com.mx](http://firstdata.com.mx)

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

**First Data**

## Guía de Consulta Rápida RESTAURANTE / VX520

## Comienza tu día vendiendo

### VENTA

1. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Si no cuenta con él, deslízala por el lector de banda magnética.
2. Ingresa en la terminal tu **ID de Usuario** (número de mesero) y presiona la **tecla verde**.
3. Teclea el monto de la venta y oprime la **tecla verde**.
4. Elige alguna de las siguientes opciones para agregar la propina al ticket:

- **Ahora** (pre-propina): el cliente ya definió el porcentaje de propina. Presiona **F1** y escoge entre las opciones:

Tecla	F1	F2	F3	F4
Porcentaje	10%	15%	20%	Otro

Para la opción "Otro" (**F4**) tendrás que digitar el porcentaje y presionar la **tecla verde** para confirmar. Si es mayor al 20%, tendrás que ingresar la clave del supervisor.

- **Después** (post-propina): el cliente escribirá en el ticket el monto de la propina. Presiona **F2** para continuar con la venta. En la sección de "Ajuste de Propina" encontrarás los pasos para agregar la post-propina antes de cerrar tu lote.
5. 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 y en el ticket aparecerá la leyenda "Autorizado con Firma Electrónica".
  6. Verás en la pantalla el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.
  7. En caso de que no tenga firma electrónica, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme. Siempre imprime la copia del cliente presionando **F1**.

Si la terminal te indica en la pantalla "Referida llamar banco", 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 forma de pago. Si continúas sin tomar en cuenta estas instrucciones, la venta no será pagada.



## 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:
  - Número de usuario (**F1**)
  - 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. Una vez que encuentres la transacción, confírmala con **F1**.
5. Se procesará la cancelación e imprimirá el comprobante que el tarjetahabiente debe firmar. Siempre imprime la copia del cliente presionando **F1**.



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

## DEVOLUCIÓN

1. Antes de realizar una devolución, llama a **Servicio a Comercios** a los teléfonos que encontrarás al final de la guía.
2. Presiona la primera **tecla lila** de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca "Devolución", presiona la **tecla F** que corresponda.
3. Durante la llamada, nuestros operadores te darán la clave que deberás ingresar y te guiarán en el proceso.

Una devolución sólo puede realizarse cuando ya hiciste el cierre de lote del día correspondiente a esta venta.



## AJUSTE DE PROPINA

1. Para realizar un ajuste, presiona la primera **tecla lila** de la izquierda para avanzar en el menú. Selecciona en el menú principal "Ajustes" presionando la **tecla F** que corresponda.
2. Selecciona si quieres buscar la transacción por:
  - Número de usuario (**F1**)
  - 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 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**.
5. La terminal te preguntará si deseas cambiar el monto, presiona la **tecla verde** para saltar este paso.
6. Aparecerá "Nueva Propina", digita el monto que tu cliente especificó en el ticket y presiona la **tecla verde**. Si es mayor al 20%, tendrás que ingresar la clave del supervisor.
7. Se procesará el ajuste e imprimirá el comprobante con la leyenda "Firma No Requerida" o "Autorizado con Firma Electrónica". Si tu cliente permanece aún en el establecimiento, imprime su copia presionando **F1**.

Recuerda que antes de realizar tu cierre de lote diario, debes realizar los ajustes de propina que corresponda.

## REPORTES



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 varios reportes, avanzando en el menú con la primera **tecla lila** de la izquierda y seleccionar el que deseas con las teclas **F1**, **F2**, **F3** o **F4** según corresponda. Por ejemplo:
  - Un **reporte de totales** que te muestra el total de operaciones por cada marca de tarjetas, es decir, Visa, MasterCard y Amex, entre otras.
  - Un **reporte de detalles** que te permitirá revisar cada una de las transacciones realizadas en tu terminal.
  - Al escoger "Reporte de Propinas", te aparecerán diferentes opciones de reportes donde podrás ver qué operaciones están cerradas, cuáles pendientes de ajustar, etc.