

## Termina tu día haciendo el cierre de lote

### CIERRE DE LOTE

1. Para realizar tu cierre de lote en el menú principal elige "Lote" y presiona "Enter".
2. Con los botones de avance, selecciona "Cierre Lote" y presiona la **tecla verde**.
3. Imprimirá un reporte de detalles y otro de totales.
4. En la pantalla aparecerá la leyenda "Entre para conf.". Confirma presionando la **tecla verde**.
5. No oprimas ninguna tecla hasta que imprima el ticket .
6. Al final de este verás la leyenda "Cierre Completo".

Una vez concluido el cierre, la terminal realizará un proceso de actualización por aproximadamente 30 segundos. 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-VX675 RST



Si requieres asistencia o si tienes alguna duda, comunícate las 24 horas, los 365 días del año a **First Data** 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 / VX675

Tu terminal First Data VX675 tiene una tecla de navegación para que te desplaces fácilmente por el menú de transacciones.



## Comienza tu día vendiendo

### VENTA

1. **Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal.** Si no cuenta con éste, deslízala por el lector de banda.
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. Con los botones de avance y confirmando con "Enter", elige alguna de las siguientes opciones para agregar la propina al ticket:
  - **Ahora** (prepropina): el cliente ya definió el porcentaje de propina. Con las teclas de avance, selecciona el porcentaje de propina: 10%, 15% y 20%. Si eliges "Otro", 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** (postpropina): el cliente escribirá en el ticket el monto de la propina. En la sección de "**Ajuste de Propina**" encontrarás los pasos para agregar la postpropina 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, en el menú principal elige "Transacciones" y presiona "Enter".
2. Con los botones de avance, selecciona "Cancelación" y presiona "Enter".
3. Selecciona si quieres buscar la transacción a cancelar por:
  - a) Número de usuario (Usr)
  - b) Número de operación (Oper#): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura "OPER"
  - c) Número de tarjeta (Tarj): ingresa los últimos 4 dígitos
4. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona la **tecla verde**. Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre "Ant" (anterior) o "Sig" (siguiente).
5. Una vez que encuentres la transacción, confírmala presionando dos veces la **tecla verde**.
6. Se procesará la cancelación e imprimirá el comprobante que el tarjetahabiente debe firmar. Siempre imprime la copia del cliente presionando la **tecla verde**.



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. Para realizar una devolución, en el menú principal elige "Transacciones" y presiona "Enter".
3. Con los botones de avance, selecciona "Devolución" y presiona "Enter".
4. 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.



## AJUSTE DE PROPINA

1. Para realizar un ajuste de propina, en el menú principal elige "Transacciones" y presiona "Enter".
2. En la parte inferior de la pantalla verás dos flechas, selecciona la que indica hacia la derecha presionando la tecla gris que se encuentra debajo de ella.
3. Con las teclas de avance posíciónate sobre "Ajuste" y presiona "Enter".
4. Selecciona si quieres buscar la transacción por:
  - Número de usuario (Usr)
  - Número de operación (Oper#): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura "OPER"
  - Número de tarjeta (Tarj): ingresa los últimos 4 dígitos
5. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona la **tecla verde**. Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre "Ant" (anterior) o "Sig" (siguiente).
6. Una vez que encuentres la transacción, confirma con la **tecla verde**.
7. La terminal te preguntará si deseas cambiar el monto, presiona la **tecla verde** para saltar este paso.
8. 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.
9. 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 la tecla verde.

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

## 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. Para obtener un reporte en el menú principal elige "Reportes" y presiona "Enter". Podrás elegir entre varios reportes usando los botones de avance y seleccionándolo con la **tecla verde**. 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 Prop", te aparecerán diferentes opciones de reportes donde podrás ver qué operaciones están cerradas, cuáles pendientes de ajustar, etc.