

#### 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 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 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, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme.
6. Siempre imprime la copia del cliente presionando **F1**.

Teclas: F1, F2,  
F3 y F4

Teclas lilas

Tecla roja:  
Cancelar

Tecla amarilla:  
Corregir

Tecla verde:  
Confirmar



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 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.



## 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:
  - Un **reporte de totales** que te muestra el total de operaciones por cada marca de tarjetas, es decir, Visa, MasterCard y Amex, entre otras. Para seleccionarlo, presiona **F2**.
  - Un **reporte de detalles** que te permitirá revisar todas las transacciones realizadas en tu terminal. Presiona **F3**.

## Termina tu 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. 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.

#### Recomendaciones de cuidado:

- Conéctala donde no haya constantes variaciones de voltaje.
- Resguárdala en un lugar seguro y útila 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.

5-FD-01-0318-VX520 RTL



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.