

Getnet

Manual POS

POS Ingenico | POS Verifone



By  Santander

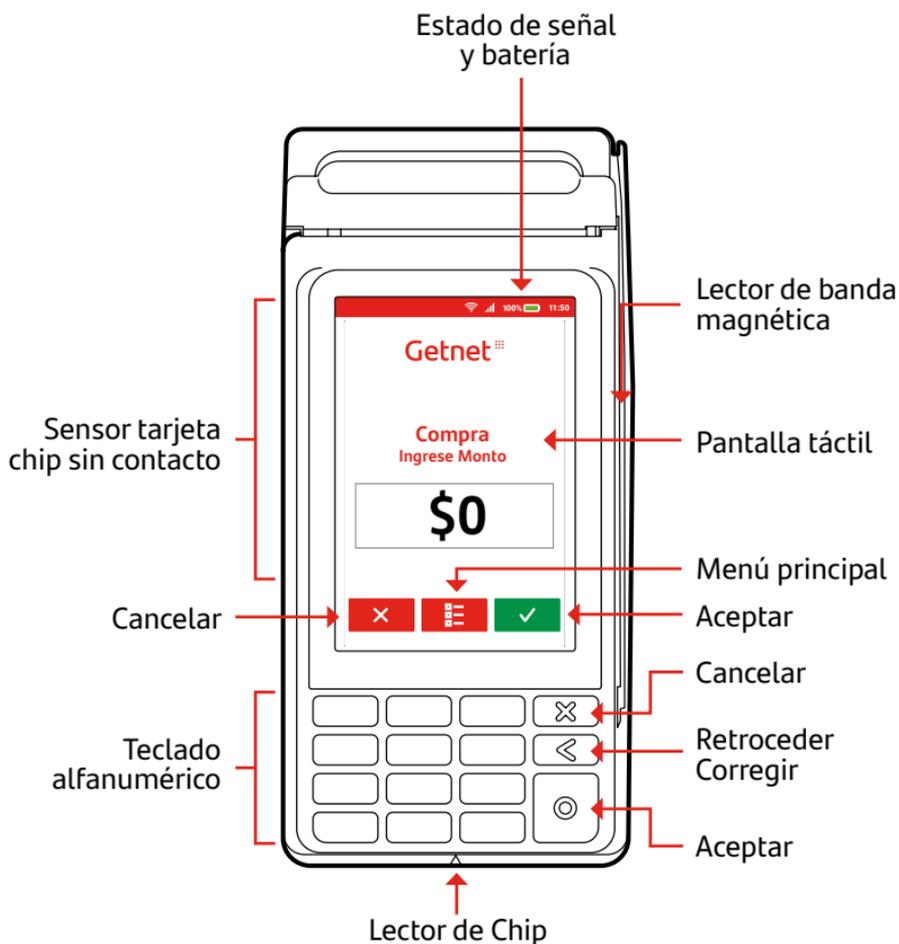
Índice

01 Información de uso POS	4
Conoce tu POS	6
Formas de operar tarjetas	10
Consideraciones importantes	13
02 Compras	14
Funcionalidades de tu POS	17
Débito	18
Crédito	20
Prepago	22
Tarjeta internacional (débito, crédito o prepago)	24
03 Transacciones de comercio	26
Anulación	28
Devolución	30
Compra Factura	32
Compra Exenta	34
Cierre de Terminal	36
04 Operaciones de comercio	38
Duplicado	40
Consultas	42
Reportes	44
05 Configuración	46
Actualizar	48
Modo conexión	49
Clave comercio	50
Prueba de comunicación	52
Parámetros de instalación	52
Acerca de tu equipo	53
Notas	54

01 | Información de uso POS

Conoce tu POS

Equipo Verifone



Parte trasera de los equipos

- ❑ Marca
- ❑ IMEI
- ❑ Batería
- ❑ Modelo
- ❑ Número de serie

No se debe intervenir el interior del POS a no ser que un técnico lo requiera.

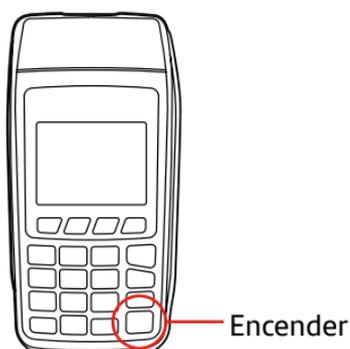
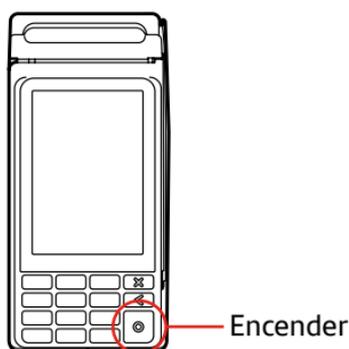
Equipo Ingenico



Conoce tu POS

Encendido

POS Verifone / POS Ingenico: Para encenderlo debes presionar la tecla verde durante 5 segundos.



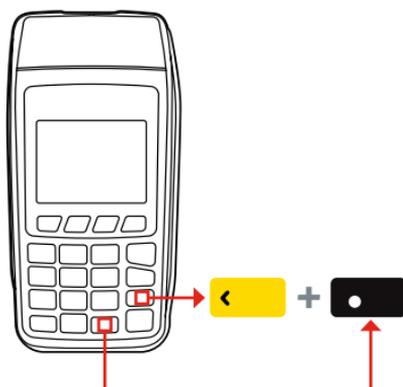
Apagado:

POS Verifone: Para apagarlo debes presionar la tecla roja durante 5 segundos (1) y aparecerá una nueva pantalla donde debes presionar "shutdown" (apagar) (2).

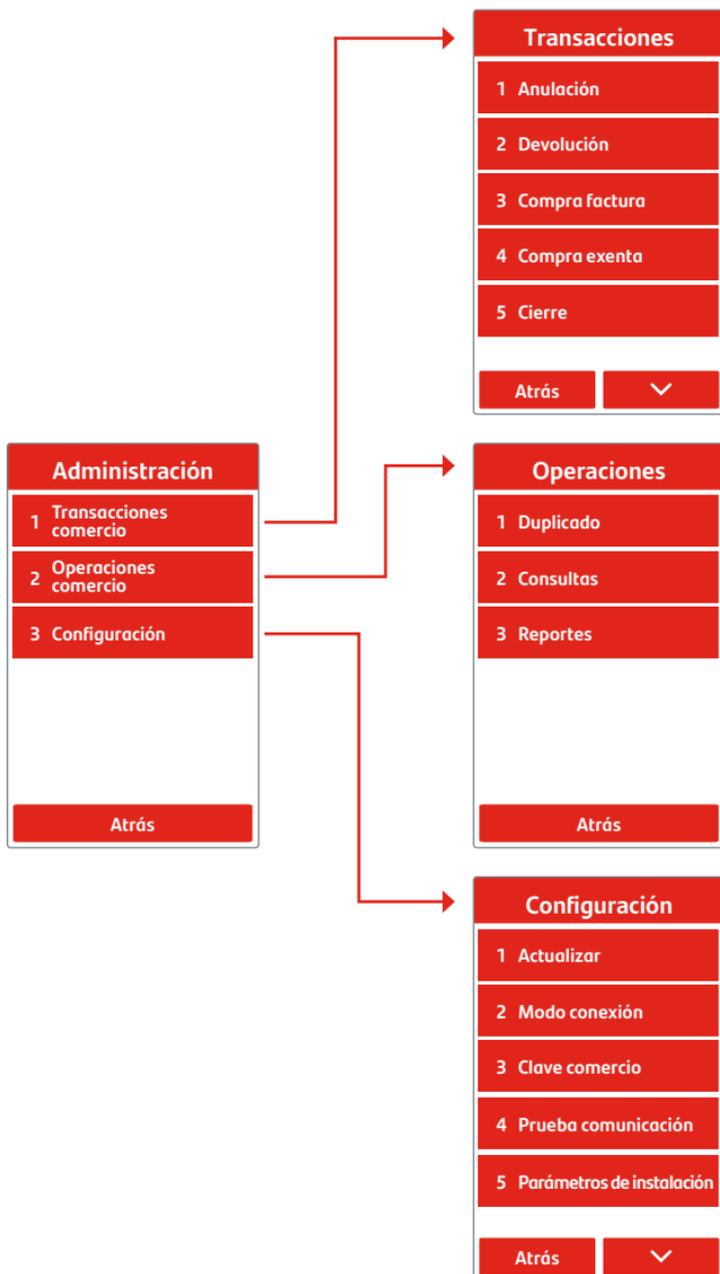


POS Ingenico: Para apagarlo debes presionar la tecla amarilla y la tecla con el punto.

No debe estar conectado a la red eléctrica, de lo contrario el POS se reiniciará.



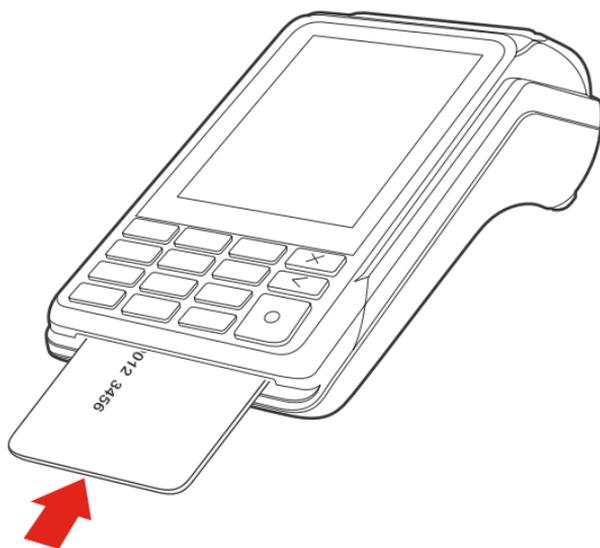
Menú de navegación



Formas de operar tarjetas

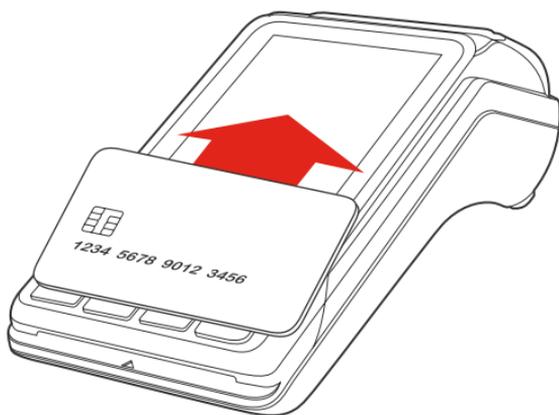
Tarjeta chip con contacto

1. El cliente debe insertar la tarjeta de forma suave y continua en la ranura inferior del lector de tarjetas del equipo hasta llegar al tope, con el chip hacia arriba.
2. Debe aceptar el monto de la transacción y digitar su clave secreta o firmar el comprobante de pago, según lo solicite el equipo.
3. Debe retirar la tarjeta cuando la pantalla indique que la transacción se completó exitosamente. De lo contrario, podría anularse la transacción.



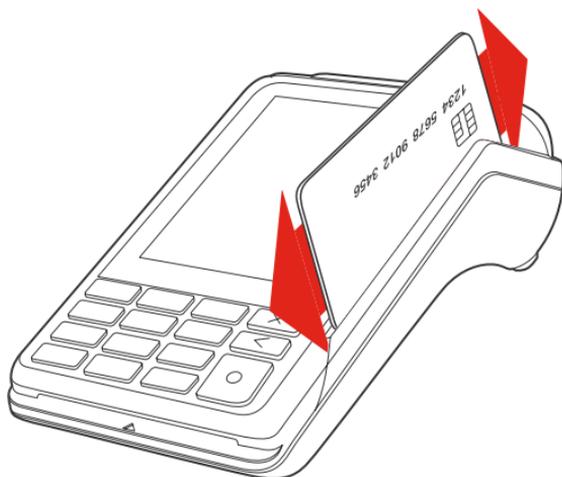
Tarjeta chip sin contacto

1. El cliente debe acercar su tarjeta a menos de 4 cm. de la pantalla del equipo y esperar el sonido "bip".
2. Debe aceptar el monto de la transacción y digitar su clave secreta o firmar el comprobante de pago, según lo solicite el equipo.
3. En caso de transacciones con tarjeta de crédito que sean iguales o inferiores a \$12.000, el cliente debe esperar el sonido "bip". Se emitirá el comprobante de pago sin necesidad de aceptar el monto de la transacción y digitar la clave secreta.



Tarjeta con banda magnética

1. El cliente debe deslizar la tarjeta con la banda magnética en dirección hacia el teclado del equipo por el lector de banda magnética, ubicado en la franja lateral del equipo.
2. Debe aceptar el monto de la transacción y digitar su clave secreta o firmar el comprobante de pago, según lo solicite el equipo.
3. Esta modalidad solo se admite si la lectura de la tarjeta con chip falla o si la tarjeta carece de chip.



Consideraciones importantes

Medidas de seguridad

- ❑ Coloca el POS sobre una superficie plana.
- ❑ No coloques los cables en un lugar donde transiten personas.
- ❑ Protege el POS del sol directo, fuentes de calor, polvo, agua, humedad, elementos químicos o combustibles.
- ❑ Si tienes cámaras de seguridad, asegúrate que no graben directamente la clave secreta de tus clientes.
- ❑ Nunca dejes el POS solo sin supervisión.
- ❑ Deja el POS encendido una vez a la semana durante la noche para las actualizaciones de parámetros y aplicativos.
- ❑ Si un técnico te visita, asegúrate que esté correctamente identificado como funcionario de Getnet y verifica su información en Getnet.cl

Inspecciones periódicas

Revisa periódicamente el POS para detectar posibles signos de manipulaciones, como por ejemplo:

- ❑ Cables que sobresalen del POS.
- ❑ Objetos extraños insertado en la ranura de tarjetas con banda magnética.
- ❑ Señales de daños en el autoadhesivo de seguridad.
- ❑ Mensajes sospechosos en la pantalla del POS.
- ❑ Verificar que el número de serie corresponda al POS.



Si tienes sospechas de algún POS manipulado, retira el equipo inmediatamente y notifica llamando al **600 636 3737**.

02 | Compras

Funcionalidades de tu POS

Propina

Monto opcional acordado con el cliente dirigido al vendedor/comercio. Se puede seleccionar un porcentaje del valor de la compra o ingresar el monto de forma manual antes de aprobar la compra.

Vuelto

Monto opcional que entrega el comercio al cliente cuando este lo solicita. Se puede seleccionar un monto predeterminado o ingresar el monto de forma manual antes de aprobar la compra. Monto máximo a entregar de vuelto es de \$20.000.

Vendedor

Número asociado al vendedor del comercio. Se utiliza para realizar compras, devoluciones y consultas/reportes de compras.

Boleta

Número asociado al comprobante de pago válido como boleta.

Cuotas comercio

Permite al comercio ofrecer 2 cuotas o más a sus clientes sin interés. El abono de la compra se realizará en cuotas y en el mismo plazo en el cual se realizó la compra.

El número de cuotas comercio que se puede habilitar en el POS va desde 2 a 24.

Importante: Tu POS debe tener habilitadas las funciones propina, vuelto, vendedor y/o cuotas comercio para ofrecer estas opciones. Se pueden habilitar al momento de la contratación o llamado al **600 636 3737**.

Tarjeta Débito

1. Ingresa el monto de la compra y presiona la tecla verde.



2. Ingresa el monto de la propina acordado con el cliente, puedes seleccionar 10%, 15%, 20% o ingresar el monto de forma manual. Presiona la tecla verde.
 - Ingresa número vendedor y presiona la tecla verde.
 - Ingresa número de boleta y presiona la tecla verde.



3. El cliente debe presentar su tarjeta de acuerdo al método de captura (tarjeta chip con contacto, tarjeta chip sin contacto, tarjeta con banda magnética).

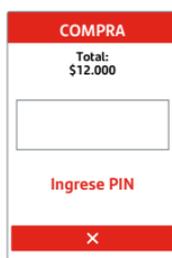
Ver formas de operar tarjetas.



Si tu comercio tiene habilitada la opción de vuelto, se mostrará la pantalla “seleccione vuelto”. Selecciona el monto acordado con el cliente, puedes seleccionar \$5.000, \$10.000, \$20.000 o presionar “otro vuelto” e ingresar el monto de forma manual.



4. El cliente debe aceptar el monto de la transacción y digitar su clave secreta o firmar el comprobante de pago, según lo solicite el equipo.



5. Aprobada la venta, el POS imprimirá el comprobante de pago para el comercio y luego para el cliente. Si el cliente no requiere su comprobante, presiona la tecla (x) roja y éste no se imprimirá. Recuerda guardar tu comprobante de pago como respaldo.



6. Si la venta es rechazada, el comprobante de pago no se imprimirá.

Tarjeta Crédito

1. Ingresa el monto de la compra y presiona la tecla verde.

2. Ingresa el monto de la propina acordado con el cliente, puedes seleccionar 10%, 15%, 20% o ingresar el monto de forma manual. Presiona la tecla verde.
 - Ingresa número vendedor y presiona la tecla verde.
 - Ingresa número de boleta y presiona la tecla verde.

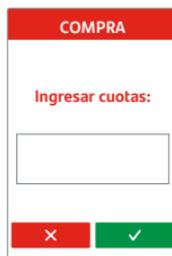
3. El cliente debe presentar su tarjeta de acuerdo al método de captura (tarjeta chip con contacto, tarjeta chip sin contacto, tarjeta con banda magnética).

Ver formas de operar tarjetas.

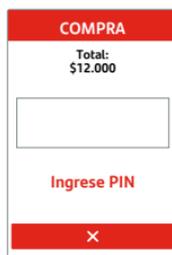
4. Luego, debe confirmar el tipo de cuotas "sin interés" (cuotas comercio) o "cuotas emisor".

Las cuotas comercio permiten al cliente realizar compras desde 2 a 24 cuotas sin interés, según lo definido por el comercio.

Las cuotas emisor permiten al cliente realizar compras en 2 o más cuotas y el interés aplicado dependerá de cada banco emisor.



5. El cliente debe aceptar el monto de la transacción y digitar su clave secreta o firmar el comprobante de pago, según lo solicite el equipo.



6. Aprobada la venta, el POS imprimirá el comprobante de pago para el comercio y luego para el cliente. Si el cliente no requiere su comprobante, presiona la tecla (x) roja y éste no se imprimirá. Recuerda guardar tu comprobante de pago como respaldo.



7. Si la venta es rechazada, el comprobante de pago no se imprimirá.

Tarjeta Prepago

1. Ingresas el monto de la compra y presiona la tecla verde.



2. Ingresas el monto de la propina acordado con el cliente, puedes seleccionar 10%, 15%, 20% o ingresar el monto de forma manual. Presiona la tecla verde.
 - Ingresas número vendedor y presiona la tecla verde.
 - Ingresas número de boleta y presiona la tecla verde.

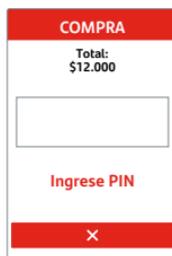


3. El cliente debe presentar su tarjeta de acuerdo al método de captura (tarjeta chip con contacto, tarjeta chip sin contacto, tarjeta con banda magnética).

Ver formas de operar tarjetas.



4. El cliente debe aceptar el monto de la transacción y digitar su clave secreta o firmar el comprobante de pago, según lo solicite el equipo.



5. Aprobada la venta, el POS imprimirá el comprobante de pago para el comercio y luego para el cliente. Si el cliente no requiere su comprobante, presiona la tecla roja y éste no se imprimirá. Recuerda guardar tu comprobante de pago como respaldo.



6. Si la venta es rechazada, el comprobante de pago no se imprimirá.

Tarjeta internacional (débito, crédito o prepago)

1. Ingresas el monto de la compra y presiona la tecla verde.



2. El cliente debe presentar su tarjeta de acuerdo al método de captura (tarjeta chip con contacto, tarjeta chip sin contacto, tarjeta con banda magnética).

Ver formas de operar tarjetas.



3. El cliente debe aceptar el monto de la transacción y digitar su clave secreta o firmar el comprobante de pago, según lo solicite el equipo.



4. Aprobada la venta, el POS imprimirá el comprobante de pago para el comercio y luego para el cliente. Si el cliente no requiere su comprobante, presiona la tecla roja y éste no se imprimirá. Recuerda guardar tu comprobante de pago como respaldo.



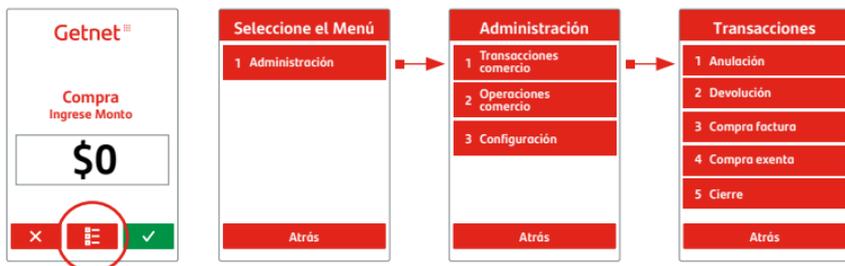
5. Si la venta es rechazada, el comprobante de pago no se imprimirá.

03 | Transacciones de comercio

Anulación

Permite anular el monto total de una compra previamente aprobada, antes de realizar un cierre de terminal.

1. Ingresas al Menú Principal (☰), "administración", selecciona la opción "transacciones comercio" y luego la opción "anulación".



2. Ingresas la clave comercio para continuar la transacción.

ANULACIÓN

Ingresar clave comercio

[Campo de entrada para la clave comercio]

[X] [✓]

3. Ingresas el número del comprobante de pago y confirma la transacción a anular.

ANULACIÓN

Número comprobante

000000

[X] [✓]

ANULACIÓN

Fecha: 27/08/21
Monto: 51.200
Tarjeta: **1001

[X] [✓]

- Realiza la lectura de la tarjeta utilizada en la transacción que deseas anular. Si la tarjeta leída no corresponde a la misma tarjeta con la cual se realizó la transacción que se quiere anular, utilizando para esta validación los 4 últimos dígitos de la tarjeta, se mostrará el mensaje "tarjeta no corresponde" y volverá a la pantalla de lectura de tarjeta.



- Aprobada la anulación, el POS imprimirá el comprobante de anulación de compra para el comercio y para el cliente.

- Si la anulación es rechazada, el comprobante de anulación de compra no se imprimirá.

Getnet procesará la solicitud y la aceptará o rechazará según la normativa aplicable.

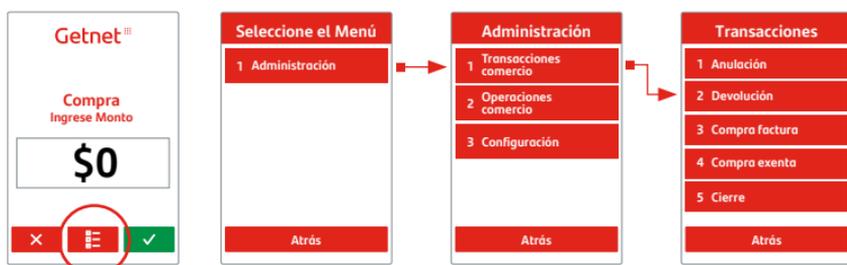
La reversa del monto de la transacción anulada se verá reflejada en los movimientos de la tarjeta una vez que el banco emisor de dicha tarjeta lo apruebe y contabilice.

Devolución

Permite devolver el monto total o parcial de una compra previamente aprobada y se puede realizar antes o después del cierre de terminal.

Puedes realizar hacer N devoluciones parciales hasta completar el total de la compra.

1. Ingresa al Menú Principal (☰), “administración” selecciona la opción “transacciones comercio” y luego la opción “devolución”.



2. Ingresa la clave comercio para continuar la transacción.

La pantalla muestra el título "DEVOLUCIÓN" y el texto "Ingresar clave comercio" sobre un campo de entrada vacío. En la parte inferior hay botones de "X" (rojo) y "✓" (verde).

3. Ingresa el monto de la transacción a devolver, ingresa el número de aprobación (6 dígitos) y el número de vendedor.

Importante: Tu POS debe tener habilitada la función de vendedor.

Las tres pantallas muestran el título "DEVOLUCIÓN" y:

- Pantalla 1:** "Ingresar monto:" con un campo de monto que muestra "\$0".
- Pantalla 2:** "Número de aprobación" con un campo de entrada vacío.
- Pantalla 3:** "Ingresar N° vendedor" con un campo de entrada vacío.

En la parte inferior de cada pantalla hay botones de "X" (rojo) y "✓" (verde).

- Realiza la lectura de la tarjeta utilizada en la transacción que deseas devolver. Si la tarjeta leída no corresponde a la misma tarjeta con la cual se realizó la transacción que se quiere devolver, utilizando para esta validación los 4 últimos dígitos de la tarjeta, se mostrará el mensaje "tarjeta no corresponde" y volverá a la pantalla de lectura de tarjeta.



- Aprobada la devolución, el POS imprimirá el comprobante de devolución para el comercio y para el cliente.
- Si la devolución es rechazada, el comprobante de devolución no se imprimirá.

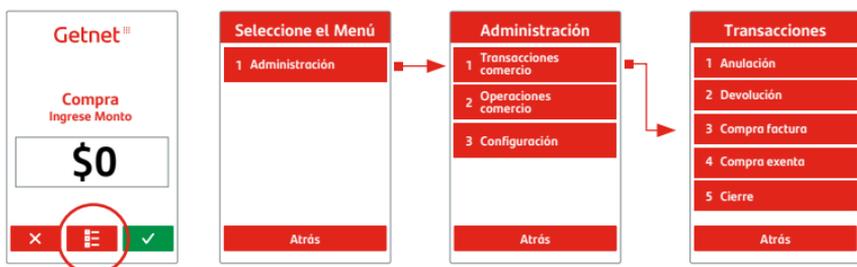
Getnet procesará la solicitud y la aceptará o rechazará según la normativa aplicable.

La reversa del monto de la transacción anulada se verá reflejada en los movimientos de la tarjeta una vez que el banco emisor de dicha tarjeta lo apruebe y contabilice.

Compra Factura

Permite realizar el pago de una venta efectuada con la emisión de una factura del comercio. El POS genera el comprobante de pago con el texto "compra factura".

1. Ingresa al Menú Principal (☰), "administración", selecciona la opción "transacciones comercio" y luego la opción "compra factura".



2. Ingresa la clave comercio.

COMPRA FACTURA

Ingresa clave comercio
(6 dígitos)

X
✓

3. Ingresa el monto de la compra y presiona la tecla verde.

COMPRA FACTURA

Ingresa monto

\$0

X
✓

4. El cliente debe presentar su tarjeta de acuerdo al método de captura (tarjeta chip con contacto, tarjeta chip sin contacto, tarjeta con banda magnética).



Ver formas de operar tarjetas.

5. El cliente debe aceptar el monto de la transacción y digitar su clave secreta o firmar el comprobante de pago, según lo solicite el equipo.

COMPRA FACTURA	COMPRA FACTURA
Total: \$500	Monto: \$500 Monto Propina: \$0 Total: \$500
Monto propina: Max Monto \$1.000	Ingresar N° Vendedor
\$0	<input type="text"/>
10% 15% 20%	
X ✓	X ✓

6. Aprobada la venta, el POS imprimirá el comprobante de pago para el comercio y luego para el cliente. Si el cliente no requiere su comprobante, presiona la tecla (x) roja y éste no se imprimirá. Recuerda guardar tu comprobante de pago como respaldo.

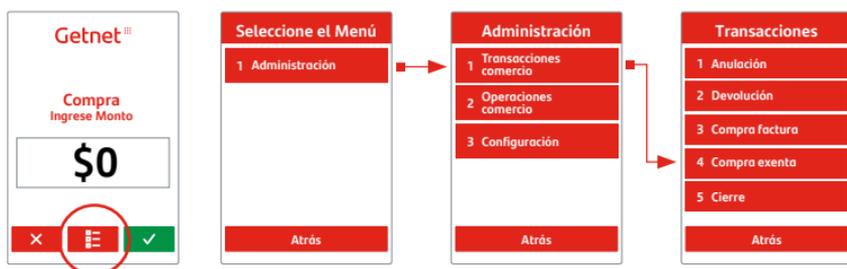
COMPRA FACTURA	COMPRA FACTURA	COMPRA FACTURA
		
Aprobado Imprimiendo por favor espere	Copia Cliente	Aprobado Imprimiendo por favor espere
	X ✓	

7. Si la venta es rechazada, el comprobante de pago no se imprimirá.

Compra Exenta

Permite realizar el pago de productos que están exentos de pagar IVA.

1. Ingresa al Menú Principal (☰), "administración", selecciona la opción "transacciones comercio" y luego la opción "compra exenta".



2. Ingresa la clave comercio.



3. Ingresa el monto de la compra y presiona la tecla verde.



4. El cliente debe presentar su tarjeta de acuerdo al método de captura (tarjeta chip con contacto, tarjeta chip sin contacto, tarjeta con banda magnética).

Ver formas de operar tarjetas.



5. El cliente debe aceptar el monto de la transacción y digitar su clave secreta o firmar el comprobante de pago, según lo solicite el equipo.



6. Aprobada la venta, el POS imprimirá el comprobante de pago para el comercio y luego para el cliente. Si el cliente no requiere su comprobante, presiona la tecla (x) roja y éste no se imprimirá. Recuerda guardar tu comprobante de pago como respaldo.

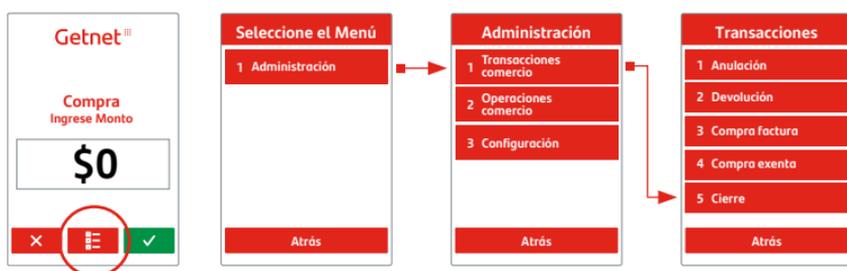


7. Si la venta es rechazada, el comprobante de pago no se imprimirá.

Cierre de Terminal

Permite realizar el cierre de las ventas realizadas en el POS desde el último cierre de terminal y entrega un resumen con la cantidad de transacciones y el monto de venta asociadas a ventas o anulaciones en ese periodo. Una vez realizado el cierre de terminal, el POS comienza a contabilizar nuevamente las transacciones.

1. Ingresas al Menú Principal (☰), “administración”, selecciona la opción “transacciones comercio” y luego la opción “cierre”.



2. Ingresas la clave comercio para continuar la transacción.

Pantalla de "CIERRE" con el título "CIERRE" y el texto "Ingresar clave comercio". Incluye un campo de entrada de texto y botones de "X" y "✓" al fondo.

3. Se mostrará la información de las transacciones, luego confirma el cierre.

Pantalla de "CIERRE" que muestra un resumen de transacciones:

CIERRE	
Cant. ventas:	2
Ventas:	\$1.050
Cant anulaciones:	2
Anulaciones:	\$1.050
Total:	0

Al fondo de la pantalla hay botones de "X" y "✓".

4. Aprobado el cierre, el POS imprimirá el comprobante de cierre.



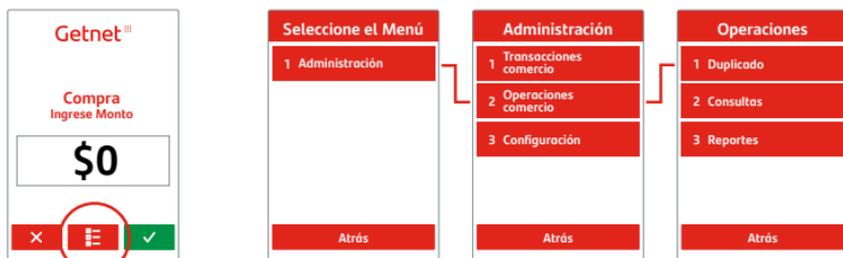
-
5. Si el cierre es rechazado por problemas de comunicación, el comprobante de cierre no se imprimirá. **Llama al 600 636 3737.**

04 | Operaciones de comercio

Duplicado

Permite realizar la impresión de un duplicado de un comprobante de pago de una transacción previamente aprobada, antes de realizar un cierre de terminal.

1. Ingresa al Menú Principal (☰), selecciona la opción "operaciones comercio" y luego la opción "duplicado".



2. Si deseas imprimir una copia del comprobante de pago de la última transacción realizada, selecciona la opción "último comprobante" y este se imprimirá inmediatamente.



3. Si deseas imprimir una copia de otro comprobante, selecciona la opción "otro comprobante", ingresa el número de comprobante a duplicar.



Importante: Si el comprobante no existe o no corresponde saldrá un mensaje de error, indicará "registro no encontrado".

Consultas

Permite consultar transacciones realizadas desde el último cierre de terminal.

1. Ingresa al Menú Principal (☰), selecciona la opción "operaciones comercio" y luego la opción "consultas".



2. Si deseas consultar sobre las compras por vendedor, selecciona la opción "compras vendedor". Para consultar por un vendedor en específico selecciona la opción "uno" e ingresa el número del vendedor. Para consultar por las compras de todos los vendedores selecciona la opción "todos" y te mostrará el detalle total de las ventas separadas por número de vendedor.



El detalle de las consultas se muestra en pantalla con el número de vendedor, monto de compra, monto de propina, monto de vuelto y monto total.

3. Si deseas consultar sobre el detalle de las compras selecciona la opción “detalle compras”.

Puedes seleccionar:

Opción 1: Última

Opción 2: Últimas cinco

Opción 3: Todas

Opción 4: Una



Si seleccionas la opción 4 debes ingresar el número de comprobante de pago a consultar.

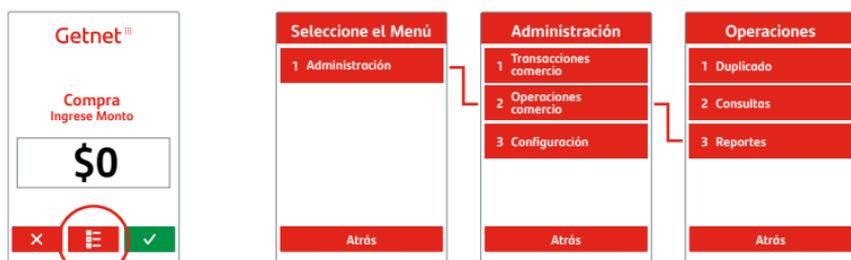
El detalle de la consultas se muestra en pantalla con la fecha/hora, número de comprobante, monto de compra, monto de propina, monto de vuelto y monto total.

Importante: Tu POS debe tener habilitadas las funciones de propina y vuelto para mostrar el detalle de estas opciones.

Reportes

Permite imprimir reportes de transacciones realizadas desde el último cierre de terminal.

1. Ingresa al Menú Principal (☰), selecciona la opción "operaciones comercio" y luego la opción "reportes".



2. Puedes generar los siguientes reportes.

Opción 1: Totales

Reporte con el total acumulado de la cantidad de transacciones y el monto asociado a las ventas y anulaciones realizadas con tarjetas de crédito, débito y prepago.

Opción 2: Detallado

Reporte que muestra por cada transacción el monto, tipo de tarjeta, cuotas y si corresponde a venta o anulación.

Opción 3: Vendedor

Reporte que muestra el total de transacciones por vendedor y el monto total.

Opción 4: Propina

Reporte que muestra el total de transacciones con propina y el monto de las propinas.

Opción 5: Parámetros

Reporte con el detalle de los parámetros definidos en el POS. Datos del aplicativo, datos del terminal, datos de comunicación y datos personalizados (número de sucursal y código de terminal).

Opción 6: Datos de SIM

Reporte con los datos de la compañía (Movistar y Entel) y número de SIM.

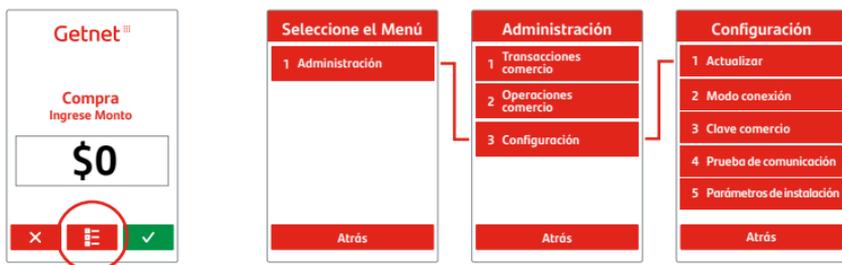
Al seleccionar alguna opción se te solicitará ingresar la clave comercio y luego deberás presionar la tecla verde para generar el reporte.

05 | Configuración

Actualizar

Permite actualizar los parámetros y aplicativo del POS. Para actualizar debes realizar un cierre de terminal.

1. Ingresa al Menú Principal (☰), selecciona la opción "configuración" y luego la opción "actualizar".



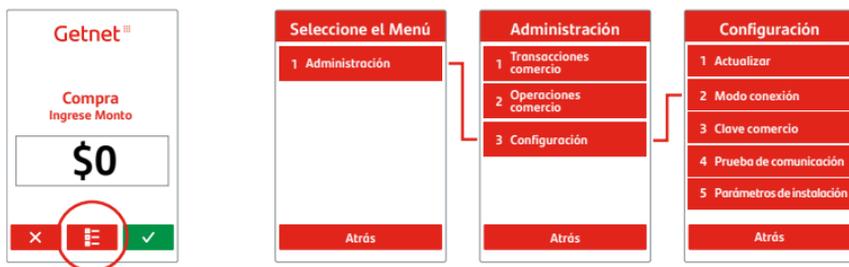
2. Confirma la actualización del POS. No debes interrumpir la actualización.

3. Actualizado el POS, la pantalla te indicará "actualización exitosa" e imprimirá un comprobante de actualización.

Modo conexión

Permite cambiar la modalidad de conexión del POS entre GPRS y WiFi, siempre y cuando el modelo del POS lo permita.

1. Ingresa al Menú Principal (☰), selecciona la opción "configuración" y luego la opción "modo conexión".



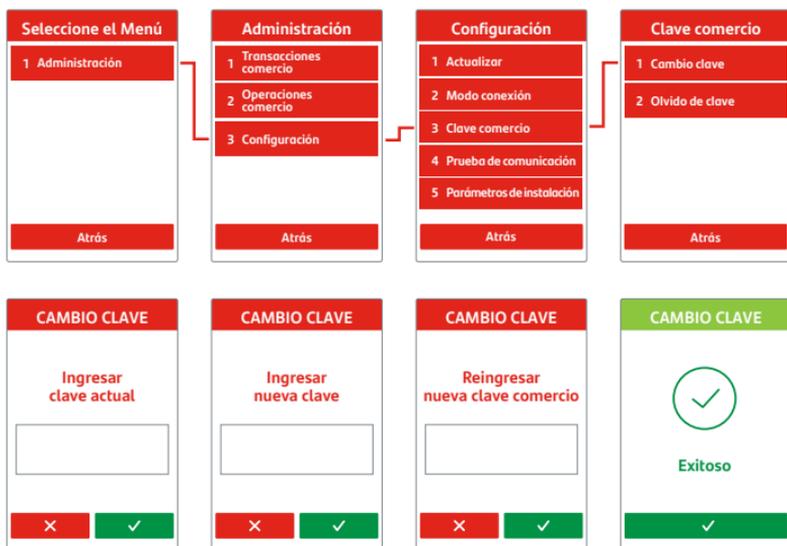
2. Para salir de esta opción, presiona la tecla roja.

Si tienes algún problema con la conexión GPRS (3G), llama al **600 636 3737**.

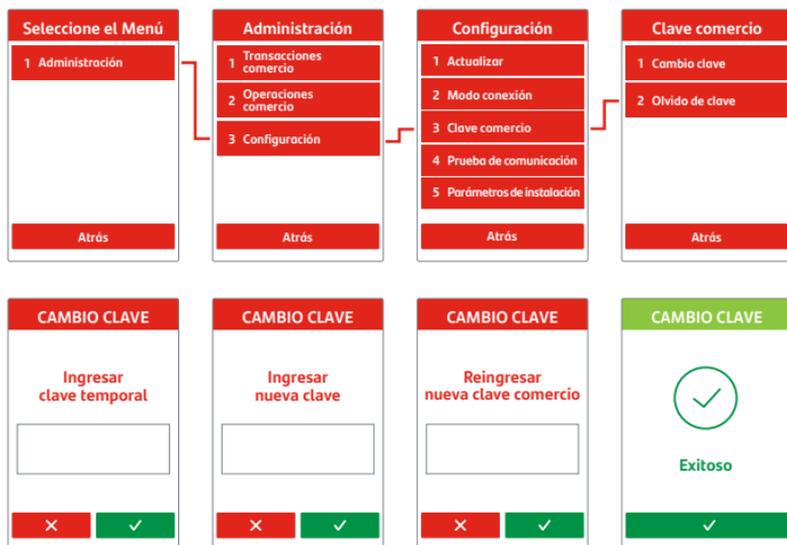
Clave comercio

Permite cambiar la clave comercio utilizada para distintas transacciones y funciones administrativas. En caso de cambio voluntario o en caso de olvido de clave.

1. Si deseas cambiar tu clave comercio selecciona opción 1 "Cambio clave", ingresa tu clave actual, luego ingresa la nueva clave y reingresa la nueva clave para confirmar.



2. Si olvidaste tu clave comercio selecciona opción 2 "Olvido de clave" e ingresa la clave temporal generada en el Portal de Comercios sección "solicitudes". Luego ingresa la nueva clave y reingresa la nueva clave para confirmar.



Si necesitas ayuda llama al **600 636 3737**.

Prueba de comunicación

Permite probar la comunicación entre el terminal y el autorizador. El resultado puede ser exitoso o fallido.



Parámetros de instalación

Permite cambiar los parámetros del POS (Comercio y Terminal), necesarios para su funcionamiento y personalización. Esta funcionalidad es utilizada por los técnicos de Getnet o por solicitud directa de soporte.



Acerca de tu equipo

Opción que permite entregar la información técnica de las características del equipo, como versiones de sus aplicativos, nombre del modelo y número de serie.

ACERCA DE	
Nombre de la solución	santander_solution
Versión de la solución	11.10.0
Versión compilado	16
Versión TSOSim Host	1.3.11.10.0
Versión OS	release-
Versión ADK	31011100-0100 ADK 4.6.6.5
Nombre del Modelo	V240m3GPlusC
Número de Serie	346-509-675

Getnet 

By  Santander