

Bci PAGOS
by **EVQ**

GUÍA DE USUARIO RESTAURANTE

 DiamondCloud



-  **Introducción**
-  PAX A910
-  Encendido y Configuración
-  Configuración WiFi
-  Venta
-  Reimpresión
-  Cancelación
-  Anulación
-  Manejo de Problemas

Introducción



Diamond**Cloud** es un producto de Bci Pagos que **busca facilitar la integración de los sistemas de Punto de Venta de los comercios hacia los medios de pago de Bci Pagos a través de la nube DiamondCloud.**

El comercio envía información de la transacción y la PAX A910 de Bci Pagos la recupera y aplica a través de la nube Diamond Cloud.



-  **Introducción**
-  PAX A910
-  Encendido y Configuración
-  Configuración WiFi
-  Venta
-  Reimpresión
-  Cancelación
-  Anulación
-  Manejo de Problemas



PAX A910



- Introducción
- **PAX A910**
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- Venta
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas



Encendido y Configuración



Enciende tu nueva PAX A910 usando el botón de encendido. Si tu dispositivo PAX A910 no enciende, o enciende y te muestra una pantalla de batería baja, conecta tu dispositivo al cable de carga y éste al adaptador de corriente. Puedes usar tu dispositivo PAX A910 conectado al cable de carga. Cuando tu PAX A910 haya encendido, configúrala usando una conexión WiFi a internet.

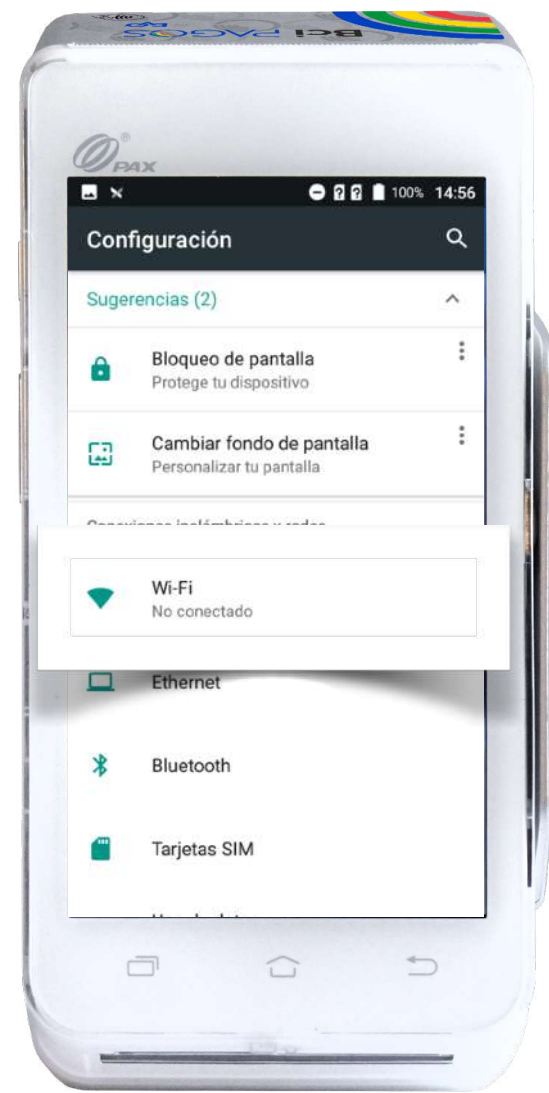
Para que la configuración pueda ser completada de principio a fin, te recomendamos tener a la mano:

- **Conexión a una red WiFi.**
- **Nombre y contraseña de la red WiFi.**

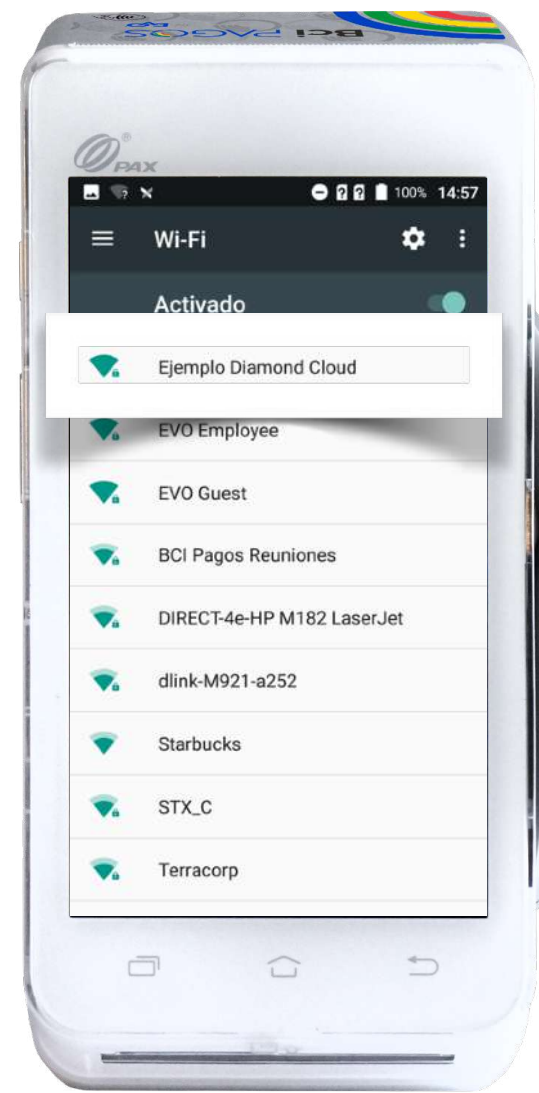
- Introducción
- PAX A910
- **Encendido y Configuración**
- Configuración WiFi
- Venta
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas



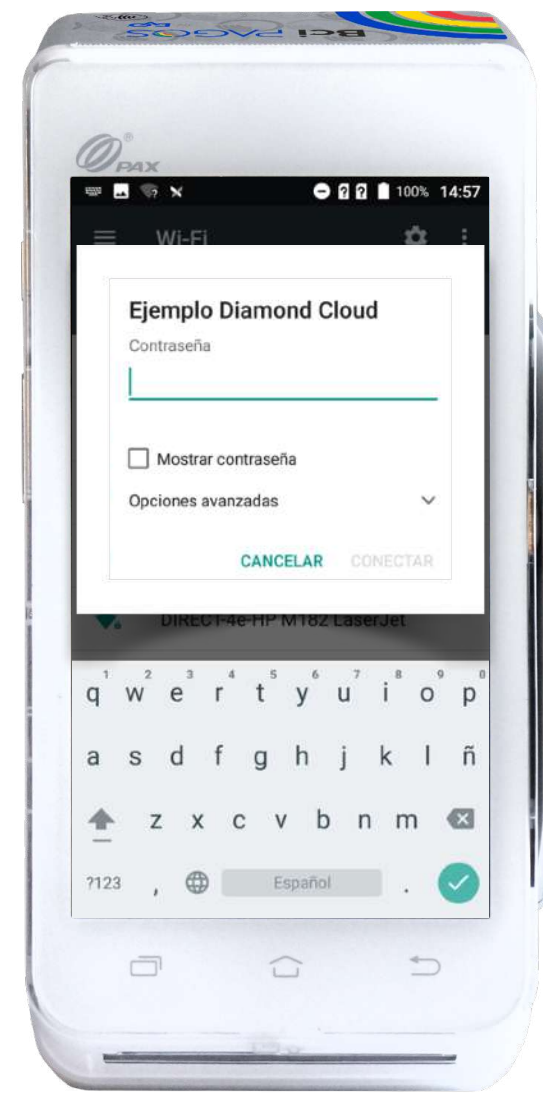
Configuración WiFi



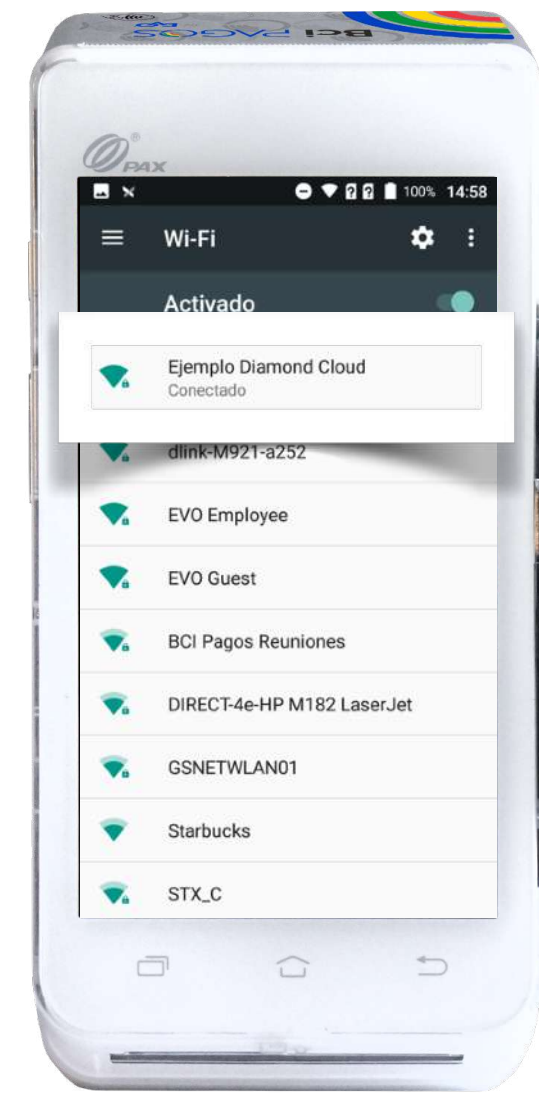
Desliza la pantalla hacia abajo desde la parte superior para seleccionar la opción WiFi.



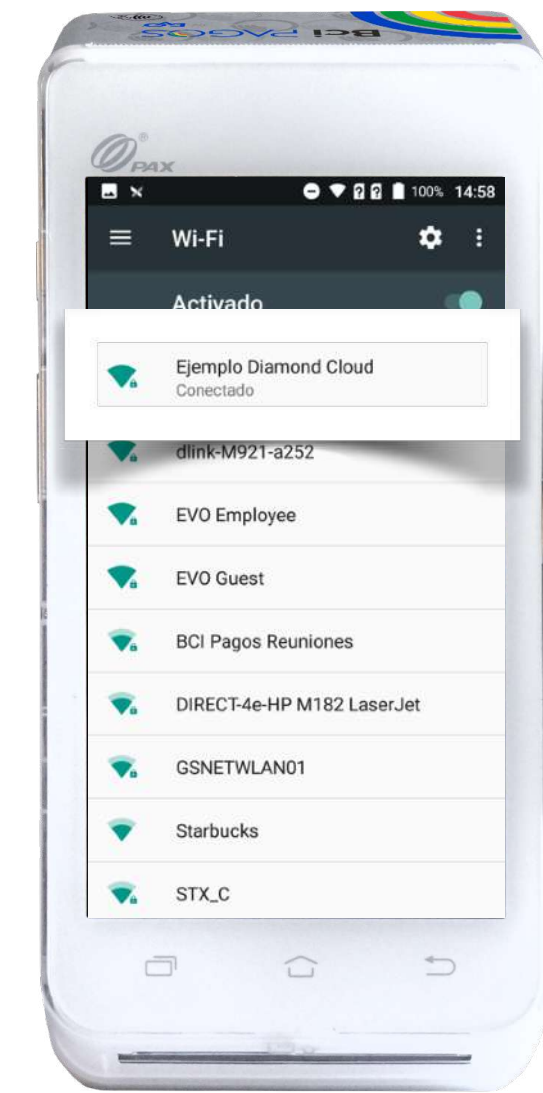
Selecciona tu red WiFi.




Introduce la contraseña de tu red. Toca **CONNECT** o usa el botón ✓ en el teclado para avanzar.



Deberá aparecer Connected debajo de tu red WiFi. Esto significa que tu PAX A910 está lista para recibir pagos con tarjeta.



A su vez, aparecerá  en la parte superior de la pantalla. Este paso de conexión a la red será necesario sólo la primera vez que te conectes a una red nueva.

-  Introducción
-  PAX A910
-  Encendido y Configuración
-  **Configuración WiFi**
-  Venta
-  Reimpresión
-  Cancelación
-  Anulación
-  Manejo de Problemas

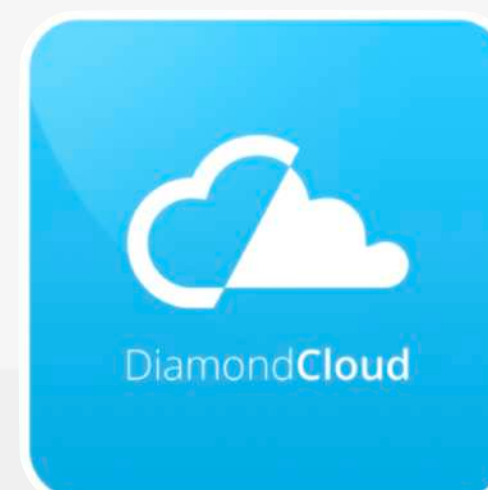


Configuración WiFi



Si tu red WiFi fue configurada de forma exitosa, estarás listo para recibir pagos con tu nueva PAX A910.

En la pantalla Menú de tu PAX A910 toca el ícono de **DiamondCloud** para abrir tu aplicación.



-  Introducción
-  PAX A910
-  Encendido y Configuración
-  **Configuración WiFi**
-  Venta
-  Reimpresión
-  Cancelación
-  Anulación
-  Manejo de Problemas



Venta



1

Para realizar el cobro de una cuenta, debes seguir los siguientes pasos:



Al abrir la aplicación se mostrará la pantalla de Inicio de DiamondCloud. Si la conexión con tu red WiFi fue exitosa, **se mostrará el ícono de conexión a DiamondCloud con las flechas verdes.**

Para continuar, solo debes tocar cualquier parte de la pantalla.

- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- **Venta**
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas



Venta



2

Toca tu pantalla para continuar. Después, selecciona de la parte inferior de tu pantalla la cuenta que deseas cobrar.

Antes de continuar, veamos tu pantalla.



- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- **Venta**
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas



Venta



En tu pantalla verás lo siguiente:

- A) Nombre y dirección de tu comercio.
- B) Tipo de transacción.
- C) Monto de la transacción.
- D) Detalle de los productos de la cuenta.
- E) Información de la cuenta.
- F) Botón de pago.
- G) Carrusel de cuentas en la parte inferior de tu pantalla.

- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- Venta**
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas









Venta



3

Indica el porcentaje o la cantidad de propina que tu cliente desee agregar.



-  Introducción
-  PAX A910
-  Encendido y Configuración
-  Configuración WiFi
-  **Venta**
-  Reimpresión
-  Cancelación
-  Anulación
-  Manejo de Problemas



Venta



4

Para enviar el pago a procesar, se le debe solicitar al cliente que realice alguna de las siguientes acciones:

- Aproximar su tarjeta contactless*.
- Insertar su tarjeta en el lector de chip.
- Deslizar su tarjeta en el lector de banda.

En caso de no querer continuar con el pago, toca el botón **CANCELAR**.

- Esperar al **doble beep** para separar la tarjeta del sensor.

- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- **Venta**
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas



Venta



5

Una vez leída la tarjeta, se mostrará la leyenda **Espera por favor.**

En ese momento se estará procesando la transacción y la respuesta de los bancos emisores.



- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- **Venta**
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas



Venta

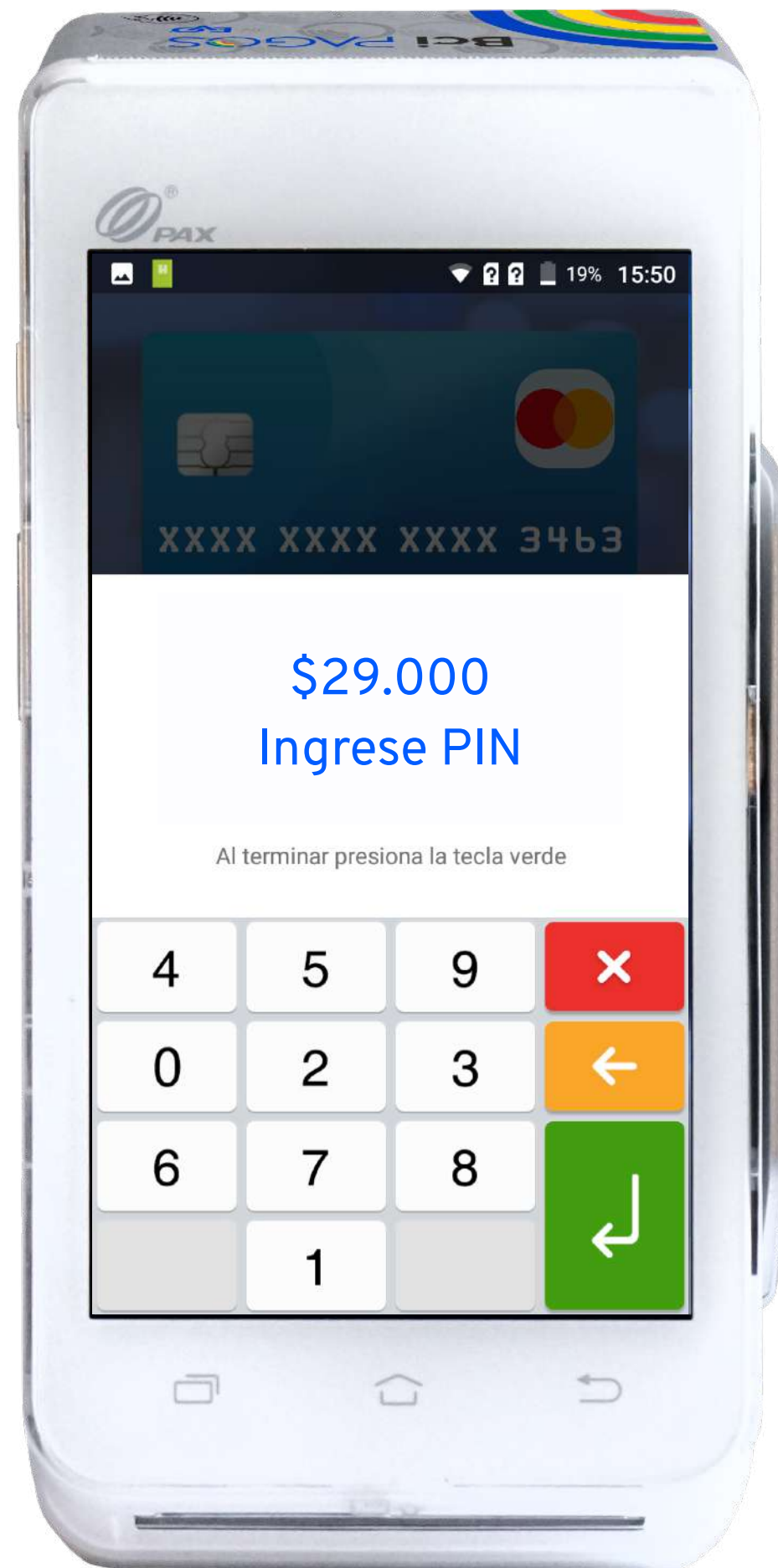


6

Se le solicitará a tu cliente que ingrese su **PIN**.

Como parte de los métodos de seguridad de la industria, el teclado mostrará los dígitos en desorden.

Es importante recordarle esto a tu cliente para evitar que cometa errores al ingresar su PIN.



- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- **Venta**
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas



Venta



7

Tu PAX A910 pasará a la pantalla **Enviando**.

Tu PAX A910 no pedirá el PIN a tu cliente cuando:

- La cuenta se pague en crédito por Contactless.
- La cuenta sea inferior a \$20.000.
- Si se inserta o desliza la tarjeta, siempre se solicitará el PIN.



- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- **Venta**
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas



Venta



8

Si la transacción fue aprobada, se mostrará la pantalla de **Aprobada** en verde.



- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- **Venta**
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas



Venta



9

Una vez que la transacción sea aprobada, se mostrará en la pantalla la imagen del voucher.

De forma simultánea, se imprimirá el voucher con la leyenda **COPIA COMERCIO** que debes guardar.

Una vez impreso, la aplicación preguntará si se desea imprimir una copia para tu cliente.

Según lo que tu cliente o tú necesiten, selecciona **SI** o **NO**.




- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- **Venta**
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- Manejo de Problemas

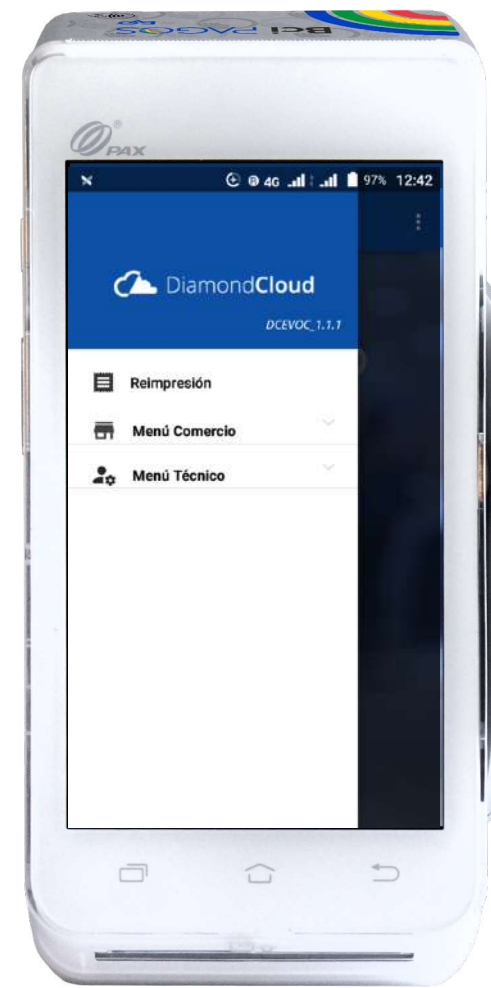


Reimpresión



1

Desde la pantalla de bienvenida, toca el ícono  para acceder al menú desplegable de DiamondCloud.



2

Selecciona la opción **Reimpresión** del menú desplegable.



3

Ingresa con el teclado numérico de tu pantalla, **el número de autorización** del voucher que se quiere reimprimir.



4

La aplicación desplegará la imagen del voucher que se desea imprimir.
Te preguntará si requieres una copia del mismo.

-  Introducción
-  PAX A910
-  Encendido y Configuración
-  Configuración WiFi
-  Venta
-  **Reimpresión**
-  Cancelación
-  Anulación
-  Manejo de Problemas



Puedes reimprimir vouchers de hasta 3 días calendarios de antigüedad.

Cancelación



1

La cancelación deberá ser enviada por el operador desde el Punto de Venta a tu PAX A910.

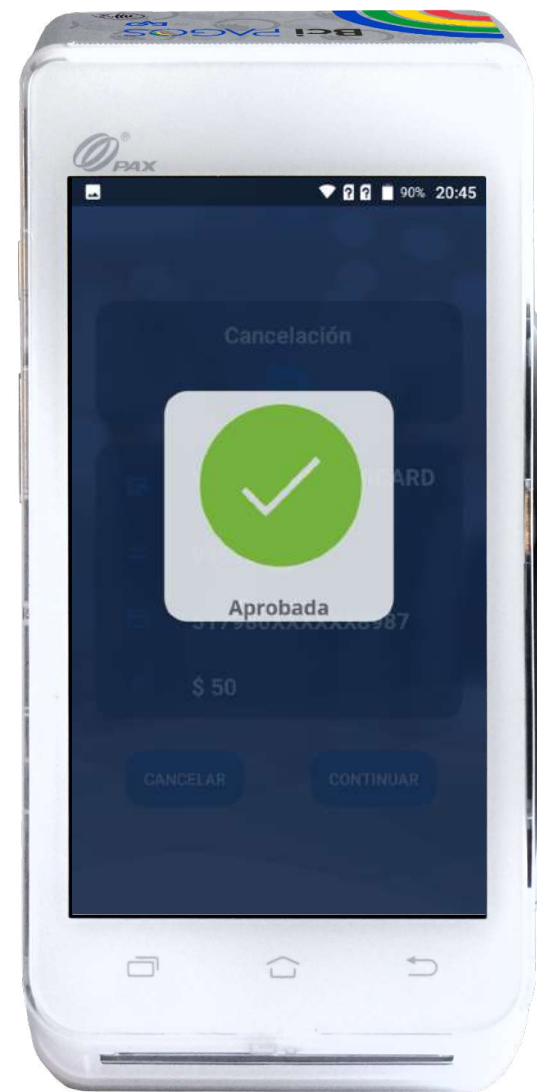
La aplicación mostrará que se está procesando la operación.



2

Se sobrepondrá la pantalla de cancelación en la aplicación DiamondCloud.

En caso de no ser el monto correcto o no querer continuar con la cancelación, toca el botón **cancelar**.



3

En caso de que la cancelación haya sido exitosa, la aplicación lo indicará con la pantalla **Aprobada**.



4

Se mostrará en pantalla el voucher de la transacción.

Este **se puede imprimir para el comercio y para el cliente**.

- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- Venta
- Reimpresión
- **Cancelación**
- Anulación
- Manejo de Problemas



La cancelación sólo podrá hacerse **el mismo día que se realizó el pago de la cuenta**.

Anulación



1

La anulación deberá ser enviada por el operador desde el Punto de Venta a tu PAX A910.

La anulación puede ser **total o parcial** (puede haber más de una anulación sobre una misma transacción).



2

Una vez que se haya ingresado el **Código de Autorización**, se solicitará el monto original de la transacción y la fecha de la misma.



3

Luego debes seleccionar el tipo de tarjeta con la que se realizó la venta. Puedes consultar esta información en el voucher.



4

Si la venta se hizo con tarjeta de crédito, debes seleccionar si la misma fue hecha en cuotas.

Si es el caso, la venta debe anularse en su totalidad, ya que **no hay anulaciones parciales para transacciones en cuotas.**

- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- Venta
- Reimpresión
- Cancelación
- **Anulación**
- Manejo de Problemas



La anulación debe hacerse en **hasta 90 días naturales posteriores a la venta** usando la tarjeta con la que se pagó.

Anulación



5

Luego solicitará acercar, insertar o deslizar la tarjeta con la cual se hizo la transacción.

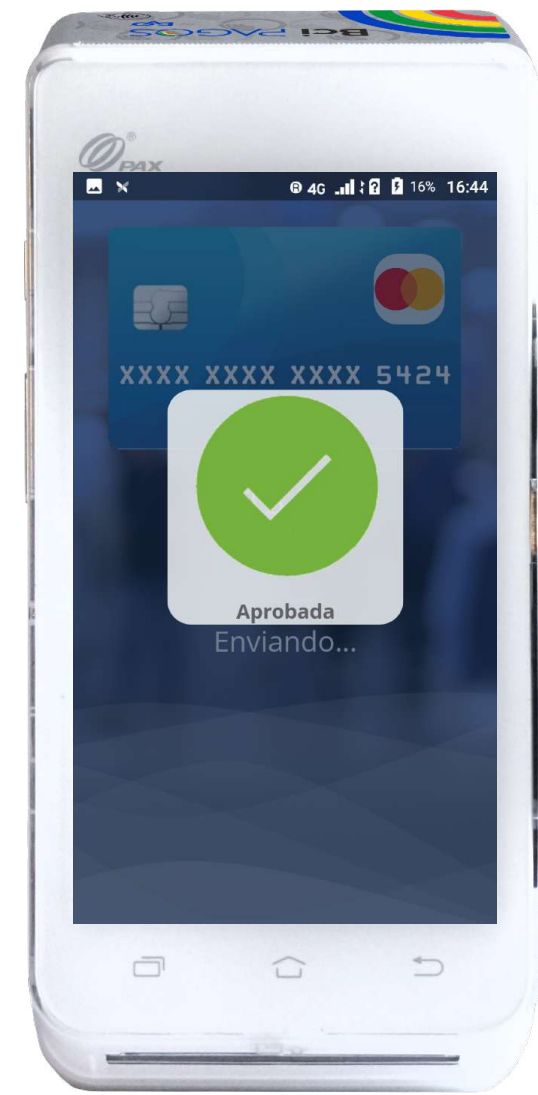
No pedirá el PIN a tu cliente cuando la anulación sea en crédito por Contactless o el monto sea inferior a \$20.000.

Si se inserta o desliza la tarjeta, siempre se solicitará el PIN.



6

Aparecerá esta imagen cuando tu cliente opere su tarjeta.



7

Una vez aprobada la anulación, aparecerá **Aprobada** en verde.



8

Se imprimirá el **comprobante** para el comercio y el cliente.

- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- Venta
- Reimpresión
- Cancelación
- **Anulación**
- Manejo de Problemas



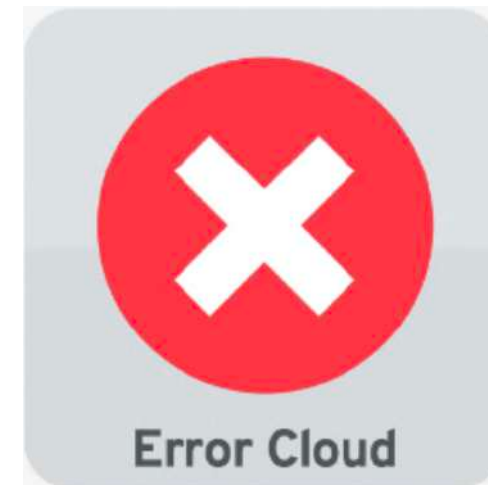
La anulación debe hacerse en **hasta 90 días naturales posteriores a la venta** usando la tarjeta con la que se pagó.

Manejo de Problemas



Nube roja

Tu PAX Diamond**Cloud** no se encuentra conectada. Revisa tu conexión WiFi y reinicia tu aplicación.



Error Cloud

Existe un error de conexión con la nube Diamond**Cloud**. Cierra y abre tu aplicación. Si el error continúa, contacta al Servicio Post-Venta de Diamond**Cloud**.



Sin cuentas

El Punto de Venta al cual está conectado Diamond**Cloud** no ha enviado ninguna cuenta a pagar. Pide al operador del Punto de Venta que envíe la cuenta que necesitas pagar.



Sin Respuesta

El emisor no envió la respuesta de la transacción. No se realizó ningún cargo a la tarjeta. Inténtalo de nuevo.

-  Introducción
-  PAX A910
-  Encendido y Configuración
-  Configuración WiFi
-  Venta
-  Reimpresión
-  Cancelación
-  Anulación
-  **Manejo de Problemas**



Manejo de Problemas



Tiempo Excedido

El tiempo que el cliente tiene para insertar, acercar o deslizar su tarjeta es de 30 segundos.

Si se ha excedido este tiempo, por seguridad la aplicación Diamond**Cloud** regresará a la pantalla de bienvenida.

PIN incorrecto, ingrese de nuevo

PIN incorrecto, ingrese de nuevo

Si tu cliente ingresó mal su PIN, la aplicación lo comunicará mostrando esta leyenda.

Solicita a tu cliente que ingrese de nuevo su PIN.

Es importante recordarle a tu cliente que como parte de los métodos de seguridad de la industria, el teclado mostrará los dígitos en desorden.

- Introducción
- PAX A910
- Encendido y Configuración
- Configuración WiFi
- Venta
- Reimpresión
- Cancelación
- Anulación
- **Manejo de Problemas**



