

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 "Operaciones" y selecciona "Devolución".
3. Ingresa el monto de la devolución y presiona "Aceptar".
4. La terminal solicitará presentar la tarjeta. Si tu cliente paga con un medio "contactless", acerca la tarjeta o el dispositivo móvil a la pantalla de la terminal.

Una devolución sólo puede realizarse cuando ya hiciste el cierre de lote del día.

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 esta rutina:



1. Para obtener un reporte, en el menú principal presiona el botón "Reportes". Podrás elegirlos presionando el botón correspondiente:
 - **Reporte Detallado** - Imprime cada transacción realizada desde el último cierre de lote. Podrás elegir entre Check in y Lote presionando el botón correspondiente.
 - **Reporte Totales** - Imprime las ventas, devoluciones, cancelaciones, ajustes y totales por cada marca: Visa, MasterCard, AMEX, Carnet, etc.
 - **Reporte Histórico** - Imprime la información de los últimos cierres de lote realizados. Podrás elegir entre Check in y Lote presionando el botón correspondiente.
 - **Reporte Tot en Pantalla** - Muestra el total de transacciones realizadas desde el último cierre de lote. Presionando la **tecla verde** puedes imprimir el reporte.

AYUDA

1. En esta sección encontrarás nuestro número de Servicio a Comercios.
2. Aquí se encuentran los botones siguientes:
 - Reiniciar: Reestablece la terminal.
 - Configurar: Opción limitada a los técnicos para cambiar la configuración de la terminal.

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 utilízala sólo en el espacio comercial donde solicitaste su instalación.
- Utiliza únicamente el cargador de batería que recibiste con tu terminal.
- Conéctala cuando observes que la pantalla se torna roja y aparece la leyenda "Carga terminal".

6-FD-01-091B-VX690-HTL



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

First Data

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 CHECK IN - CHECK OUT / VX690

Tu terminal VX690 tiene pantalla táctil que permite que elijas fácilmente las funciones del menú de opciones.

En ella encontrarás información importante sobre tu comercio:

- › Moneda
- › Tipo de operativa (Check in - Check out)
- › TID: Número de terminal
- › MID: Tu número de comercio
- › BDU: Tu número de afiliación



Comienza tu día vendiendo



Al estar realizando algunas operaciones, tales como una venta regular, Check in o Check out, la terminal podría mandarte el mensaje "Referida llamar banco".

En este caso, 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 tarjeta. Si continúas el proceso sin tomar en cuenta estas instrucciones, la venta no será válida.

VENTA REGULAR

1. Puedes iniciar la venta insertando una tarjeta o bien, presionando el botón "Venta" del menú principal.
2. Teclea el monto de la venta y al terminar, verifica la cantidad que aparece y oprime el botón "Aceptar" o la **tecla verde**. La terminal solicitará presentar la tarjeta.

Si tu cliente paga con un medio "contactless", acerca la tarjeta o el dispositivo móvil a la pantalla de la terminal.


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. La terminal solicita confirmar la operación. Valida que el monto sea correcto y oprime el botón "Aceptar".
5. En la pantalla verás el resultado de la operación. Si fue aprobada, confirma la impresión de la copia del cliente oprimiendo la tecla "Aceptar" y retira la tarjeta. En caso de que no tenga firma electrónica, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme. Confirma con el botón "Aceptar" la impresión y entrégale su copia.
6. Si requieres reimprimir un comprobante, puedes hacerlo presionando el botón "Operaciones" y seleccionando "Reimpresión". Podrás imprimir el último comprobante o bien buscar una operación específica, por número de tarjeta o número de operación.



CHECK IN / PREAUTORIZACIÓN

1. En el menú principal elige "Operaciones" y presiona el botón "Check In".
2. Tecllea el monto de la venta y al terminar, verifica la cantidad que aparece y oprime el botón "Aceptar" o la **tecla verde**.
3. La terminal solicitará presentar la tarjeta. Si tu cliente paga con un medio "contactless", acerca la tarjeta o el dispositivo móvil a la pantalla de la terminal.
4. La terminal mostrará el campo Num. Folio para ingresar un número único entre 1 y 10 dígitos que identifique la transacción. Oprime "Aceptar" o la **tecla verde**.
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. La terminal solicita confirmar la operación. Valida que el monto sea correcto y oprime el botón "Aceptar".
7. En la pantalla verás el resultado de la operación. Si fue aprobada, confirma la impresión de la copia del cliente oprimiendo la tecla "Aceptar" y retira la tarjeta. En caso de que no tenga firma electrónica, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme. Entrégale su copia.
8. Si requieres reimprimir un comprobante, puedes hacerlo presionando el botón "Operaciones" y seleccionando "Reimpresión". Podrás imprimir el último comprobante o bien buscar una operación específica, por número de tarjeta o número de operación.

Esta operación sólo es una reserva de disponible.

 Para hacer un Check in, siempre solicita una tarjeta de crédito y realiza la operación con la tarjeta presente.

AUTORIZACIÓN ADICIONAL

1. En el menú principal elige "Operaciones" y presiona el botón "Aut Adicional".
2. Selecciona si quieres buscar la transacción por:
 - a) Número de operación (botón OPER#): ubícalo en el ticket de la venta bajo el IMPORTE con la abreviatura "OPER", teclea el número y pulsa el botón "Aceptar".
 - b) Número de tarjeta (botón TARJETA): ingresa los últimos 4 dígitos y presiona el botón "Aceptar".
 - c) Número de tarjeta: ingresa los últimos 4 dígitos.
3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona el botón "Aceptar". Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre ⏪ (anterior) o ⏩ (siguiente).
4. Una vez que encuentres la transacción, confírmala presionando el botón "Aceptar".
5. La terminal mostrará el monto original del Check in así como el campo para ingresar el monto adicional. Presiona "Aceptar".
6. En la pantalla verás el resultado de la operación. Si fue aprobada, confirma la impresión de la copia del cliente oprimiendo la tecla "Aceptar". En caso de que no tenga firma electrónica, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme. Entrégale su copia.

Esta operación modifica el importe original reservado y cambia el código de autorización del Check out.

 Si la estancia de tu cliente se extiende por más de dos semanas, te recomendamos solicitar una nueva autorización realizando el Check out de la primera y haciendo un nuevo Check in.

CHECK OUT

1. En el menú principal elige "Operaciones" y presiona el botón "Check Out".
2. Selecciona si quieres buscar la transacción para el Check out por:
 - a) Número de operación (botón OPER#): ubícalo en el ticket de la venta bajo el IMPORTE con la abreviatura "OPER", teclea el número y pulsa el botón "Aceptar".
 - b) Número de tarjeta (botón TARJETA): ingresa los últimos 4 dígitos y presiona el botón "Aceptar".
 - c) Número de Folio (botón FOLIO): ingresa el número único entre 1 y 10 dígitos que identifica el Check in inicial.
3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona el botón "Aceptar". Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre ⏪ (anterior) o ⏩ (siguiente).
4. Una vez que encuentres la transacción, confírmala presionando el botón "Aceptar".
5. La terminal mostrará el monto original del Check in así como el campo para ingresar el monto de Chek Out, éste no debe exceder del 20% del monto original Si excede debes procesar una Autorización Adicional.
6. Una vez ingresado el monto, la terminal mostrará el mensaje "Usar la misma tarjeta?". Presiona "Aceptar" para aprobar la transacción o si el cliente usará otra tarjeta, oprime "Cancelar" y presenta la nueva tarjeta.
7. Se procesará la transacción. Confirma la impresión de la copia para el cliente presionando el botón "Aceptar".



Esta operación permite que la reserva de disponible (Check in) se concrete. No utilices el Check out como una cancelación del Check in, ya que el emisor podría no liberar los fondos. El tiempo de liberación del importe remanente a un tarjetahabiente por la diferencia entre el Check in y el Check out, es responsabilidad del banco emisor.

Termina tu día haciendo el cierre de lote

CIERRE DE LOTE

1. Para realizar tu cierre de lote en el menú principal presiona el botón "Cierre". Una vez realizado el cierre no podrás reimprimir reportes.
2. Presiona el botón "Aceptar" para cerrar el lote.
3. La terminal pide confirmación para imprimir el reporte de cierre de lote. Presiona el botón "Aceptar" para imprimirlo.
4. Al final del proceso verás la leyenda "Cierre completo" y el reporte indicando "Cierre exitoso".

Una vez concluido el cierre, la terminal realizará un proceso de actualización por aproximadamente 30 segundos. Mientras tanto, no presiones ninguna tecla.



REIMPRIMIR

1. Para realizar una reimpresión, en el menú principal elige "Operaciones" y presiona el botón "REIMPRESION". Podrás elegir entre:
 - a) Último: imprimirá el último ticket
 - b) Buscar: Ingresa el número de operación, ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura "OPER"
2. Se imprimirá el ticket. Siempre imprime la copia del cliente presionando la **tecla verde**.

CANCELACIÓN

1. Para realizar una cancelación, en el menú principal elige "Operaciones" y presiona el botón "Cancelación".
2. Selecciona si quieres buscar la transacción a cancelar por:
 - a) Número de operación (botón OPER#): ubícalo en el ticket de la venta bajo el IMPORTE con la abreviatura "OPER", teclea el número y pulsa el botón "Aceptar".
 - b) Número de tarjeta (botón TARJETA): ingresa los últimos 4 dígitos y presiona el botón "Aceptar".
3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona el botón "Aceptar". Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre ⏪ (anterior) o ⏩ (siguiente).
4. Una vez que encuentres la transacción, confírmala presionando el botón "Aceptar".
5. Se procesará la cancelación. Confirma la impresión de la copia para el cliente presionando el botón "Aceptar". Solicita al cliente firmar el ticket de cancelación y confirma la impresión de su copia presionando el botón "Aceptar".

