

راهنمای استفاده از پایانه فروش ارتباط فردا



شرکت الکترونیک کارت دماوند

ارتباط فردا

فهرست

- نکات مهم و قوانین امنیتی را بدانیم
- چگونه از پایانه فروش ارتباط فردا استفاده کنیم
- مراحل استفاده از پایانه فروش ارتباط فردا
- خطاها را برطرف کنیم
- بایدهای مربوط به پایانه فروش ارتباط فردا
- نبایدهای مربوط به پایانه فروش ارتباط فردا
- پیامدهای تخلفات
- ارتباط با ما

راهنمای استفاده از پایانه فروش ارتباط فردا

دارنده محترم پایانه فروش ارتباط فردا"
ضمن تشکر از اعتماد شما به این شرکت، توصیه می‌شود برای آشنایی با نحوه استفاده پایانه فروش و پیشگیری از بروز مشکل،
راهنمای پیش رو را به دقت مطالعه نمایید.



ارتباط فردا

شرکت الکترونیک کارت دماوند

نکات مهم و قوانین امنیتی را بدانیم

1- تمام کارشناسان فنی شرکت ارتباط فردا دارای کارت شناسایی و کد پشتیبان هستند. شما می‌توانید با تطبیق مشخصات کارت، بررسی تاریخ انقضای آن و یا استعلام اعتبار کد پشتیبان، از صحت هویت همکاران ارتباط فردا مطمئن شوید.

● راه‌های احراز هویت پشتیبانان شرکت ارتباط فردا و اخذ استعلام کد پشتیبانان به شرح ذیل است :

تماس با مرکز ارتباط با مشتریان 02127663500

2- حدود اختیارات پشتیبان به شرح ذیل است :

- نصب، راه‌اندازی پایانه فروش و ارایه آموزش نحوه استفاده از پایانه فروش
- پشتیبانی دوره‌ای، بازدید از دستگاه و اطمینان از عملیاتی بودن پایانه فروش
- مراجعه موردی به درخواست مشتری جهت رفع مشکل اعلامی و عملیاتی نمودن پایانه فروش
- تعمیر نرم‌افزاری و سخت‌افزاری پایانه فروش در محل پذیرنده بنا به نوع مشکل و تلاش جهت رفع مشکل در محل پذیرنده
- تعویض پایانه فروش در صورت تشخیص پشتیبان پایانه فروش.

۳- پشتیبان ملزم به ارایه آموزش استفاده از پایانه فروش به پذیرنده و در صورت درخواست و نیاز به آموزش به سایر افراد استفاده از پایانه فروش در محل پذیرنده اقدام نماید.

پذیرنده محترم در صورت عدم حضور مداوم، به شما پیشنهاد می‌گردد آموزش‌های لازم را به کارکنان خود که مسئول دریافت مبالغ از مشتری هستند، نحوه پذیرش کارت و استفاده از دستگاه را آموزش داده و نظارت لازم و کافی بر عملکرد ایشان داشته باشید. در صورت بروز هرگونه تخلف یا اشتباه مسئولیت آن به عهده پذیرنده می‌باشد.

۴- شرکت ارتباط فردا بنا به اقتضا و تشخیص در فواصل زمانی معین (حداقل هر یک ماه یکبار) با اطلاع رسانی قبلی نسبت به پشتیبانی دوره ایی اقدام می‌نماید تا مشکلات احتمالی را رفع و نیاز شما مانند کاغذ رول دستگاه را برطرف کند.

۵- پایانه فروش شرکت ارتباط فردا قابلیت محدود نمودن پرینت خارج شده از پایانه فروش را دارد. در صورت عدم نیاز به رسید پایانه فروش در راستای مسئولیت اجتماعی و حفظ محیط زیست، موضوع عدم چاپ رسید پایانه فروش را به پشتیبانان شرکت ارتباط فردا اعلام نماید. اعطای رول به ازای تعداد تراکنش ماه قبل محاسبه می‌گردد.

۶- ارائه رسید «تراکنش موفق» به معنی انجام تراکنش و واریز مبلغ خرید به حساب متصل به پایانه فروش بوده و ارائه رسید «تراکنش ناموفق» توسط پایانه فروش به منزله عدم انجام تراکنش و واریز نشدن مبلغ به حساب پذیرنده‌هاست. در این حالت در صورت کسر مبلغ از حساب دارنده کارت، مبلغ مورد نظر ظرف مدت حداکثر ۷۲ ساعت کاری (به جز روزهای تعطیل) به حساب وی بازگشت داده خواهد شد. حتماً به عنوان مندرج روی رسید تراکنش توجه کنید.

۷- در صورت نیاز مشتریان به اعلام و پیگیری تراکنش ناموفق در هنگام بروز مغایرت‌های مالی، شماره تلفن مرکز ارتباط با مشتریان ارتباط فردا (02127663500) را که روی رسید دستگاه نیز درج شده است در اختیار ایشان قرار دهید.

۸- در صورت تخلف هر پذیرنده‌های از شرایط و ضوابط امنیتی کار با پایانه فروش، نام فرد متخلف وارد لیست سیاه شبکه الکترونیکی پرداخت کارت (شاپرک) شده و مطابق دستورالعمل بانک مرکزی علاوه بر پیگیری‌های قانونی و سلب پایانه فروش از وی، سایر شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات پرداخت نیز، مجاز به همکاری با فرد متخلف نخواهند بود.

چگونه از پایانه فروش ارتباط فردا استفاده کنیم

تمامی پایانه های فروش ارتباط فردا مجهز به این خدمات می باشند:

۱- خرید

انجام تراکنش خرید که مبلغ به حساب فروشنده تسویه می گردد.

۲- موجودی

موجودی حساب دارنده کارت اعلام می شود.

۳- پرداخت قبض

پرداخت کلیه قبوض توسط این خدمت امکان پذیر می باشد. (آب، برق، گاز، تلفن، شهرداری، جرایم راهنمایی و رانندگی و...)

۴- شارژ سیم کارت

شارژ تکی: خرید شارژ جهت افزایش اعتبار سیم کارت های اعتباری.

شارژ آنی (مستقیم): شارژ نمودن مستقیم سیم کارت های اعتباری بدون نیاز به ورود کد شارژ در تلفن همراه.

توضیح: با توجه به قوانین بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، دریافت موجودی، کارمزدی معادل ۱۲.۶ ریال دارد و در صورت تعیین کارمزد برای هر یک از خدمات دیگر، مبلغ مورد نظر پیش از انجام عملیات، روی نمایشگر پایانه های فروش، درج می گردد.

۵- منوی پذیرنده

با انتخاب این گزینه به پارامترهای زیر دسترسی پیدا خواهیم کرد

1-5- گزارشات

- تراکنش آخر
- چاپ رسید با شماره مرجع
- چاپ رسید با کد پیگیری
- ریزتراکنش ها
- سرجمع

2-5- تغییر رمز پذیرنده

3-5- مدیریت

- حذف اصلاحیه
- حذف تسویه

4-5- نوع سیمکارت

مشخصات منو پذیرنده

تغییر رمز پذیرنده

- رمز فعلی
- رمز جدید

گزارشات

- تراکنش آخر
- چاپ رسید یا شماره مرجع
- چاپ رسید یا کد پیگیری
- ریز تراکنش
- سرجمع

مدیریت

- حذف اصلحیه
- حذف تسویه

مشخصات منو خرید

شارژ

خرید شارژ جهت افزایش اعتبار سیم کارت اعتباری

پرداخت قبض

پرداخت قبوض (آب، برق، گاز، ...)

گردش حساب

موجودی

اعلام موجودی حساب دارنده کارت

تایید رمز کارت

خرید

انجام تراکنش خرید توسط دارنده کارت

کلیدهای میانبر

کلید 7

منو گزارشگیری

کلید زرد

نمایش ترمینال و ورژن نسخه برنامه

کلید FUNC

تنظیم برنامه

باید و نبایدها

1. رعایت تمامی بندهای اشاره شده در قرارداد پذیرندگی

2. عدم پرداخت هیچ گونه وجه نقد به عنوان دستمزد، پاداش و ... به پشتیبانان فنی

3. عدم استفاده از رول مخصوص دستگاه های کارتخوان شرکت در سایر پایانه های فروش یا سیستم فروش

4. عدم ارائه اطلاعات ساختگی و جعلی در حوزه پرداخت الکترونیکی

5. اطمینان از صحت هویت پشتیبان با تطبیق مشخصات کارت پشتیبان، بررسی تاریخ انقضا و یا استعلام اعتبار کد پشتیبان از طریق تماس با مرکز ارتباط با مشتریان

6. همکاری با پشتیبانان شرکت در زمان بازدیدهای دوره ای

7. پذیرنده، اطلاعات محرمانه خود را تحت هیچ شرایطی نباید افشا نماید

نوع تخلف	شرح تخلف
x	جانمایی پایانه فروش می بایست بگونه ای باشد که هنگام انجام تراکنش، پایانه مذکور برای مشتری (دارنده کارت) قابل رویت و در دسترس باشد.
x	عدم رعایت هر یک از الزامات بانک مرکزی ج.ا.ا و شرکت شاپرک ابلاغ شده به پذیرنده، تخلف محسوب می شود (موارد مندرج در قرارداد و اطلاعیه های امنیتی)
xx	استفاده از پایانه ها در صنفی غیر از صنف اعلام شده در قرارداد فی مابین PSP و پذیرنده، ممنوع بوده و تخلف محسوب می شود.
xx	انجام تراکنش صوری بدون انجام داد و ستد واقعی مانند نقد کردن وجوه کارت بانکی تخلف محسوب می شود.
xx	عدم ارائه رسید به مشتری در خدماتی که ارائه رسید، طبق مقررات و الزامات شاپرک الزامی است (مانند خرید کالا) تخلف می باشد.
xx	عدم عودت وجوهی که دارنده کارت، به اشتباه، به حساب پذیرنده واریز نموده است غیر قانونی بوده و تخلف محسوب می گردد.
xx	در صورت انتقال فروشگاه به مکان جدید، پذیرنده می بایست هماهنگی های لازم نسبت به بروزرسانی مشخصات پایانه های فروش با ستاد امداد پذیرندگان (تلفن های مندرج در برچسب منصوب روی دستگاه های پایانه فروشگاه های) انجام داده و عدم اطلاع رسانی و بروزرسانی اطلاعات از سوی پذیرنده، تخلف محسوب می گردد.

نوع تخلف	شرح تخلف
xxx	تولید رسید نامعتبر و جعلی، غیر قانونی و تخلف محسوب می‌گردد.
xxx	دستکاری عمدی و ایجاد اختلال در فرایند اجرای تراکنش غیر قانونی می‌باشد.
xxx	ذخیره و یا استفاده از اطلاعات محرمانه دارندگان کارت توسط پذیرنده غیر قانونی و تخلف محسوب می‌شود.
xxx	انجام هر تلاشی که منجر به نفوذ به سامانه‌های پرداخت الکترونیکی کشور شود تخلف محسوب می‌گردد.
xxx	هر گونه تلاشی که منجر به سلب اعتماد دارندگان کارت از نظام پرداخت الکترونیکی کشور گردد، تخلف محسوب می‌شود.
xxx	در صورتی که پذیرنده نسبت به تولید و یا جعل اطلاعات ساختگی در حوزه پرداخت الکترونیکی اقدام نماید تخلف محسوب می‌گردد.
xxx	تغییر و دستکاری پایانه‌های فروش فروشگاهی دریافت شده از این شرکت غیر قانونی می‌باشد.
xxxx	هر گونه اقدامی که منجر به صدور دستور برخورد با پذیرنده توسط مراجع قضایی، انتظامی یا امنیتی در رابطه با تخلفات در حوزه ی پرداخت الکترونیک شود تخلف محسوب می‌گردد.
xxxx	انجام اعمال مرتبط به سوء استفاده های مالی و پولشویی و یا ایجاد اختلال در حوزه پولی و بانکی کشور (بر اساس اعلام مراجع قانونی) غیر مجاز و تخلف می‌باشد.
xxxx	فعالیت‌های که منجر به اختلال در جریان نقدینگی خارج از چارچوب مجاز (بر اساس اعلام مراجع قانونی) گردد، غیر قانونی و تخلف محسوب می‌گردد.

نحوه برخورد با پذیرندگان پرخطر

نوع تخلف	برخورد پس از تخلف برای بار سوم	برخورد پس از تخلف برای بار دوم	برخورد پس از تخلف برای بار اول
x	محدودیت با قطع سرویس تمام پایانه های پذیرنده به مدت حداکثر 6 ماه	محدودیت با قطع سرویس تمام پایانه های پذیرنده به مدت حداکثر 1 ماه	محدودیت با قطع سرویس تمام پایانه های پذیرنده به مدت حداکثر 1 هفته
xx	محدودیت با قطع سرویس تمام پایانه های پذیرنده به مدت حداکثر 1 سال	محدودیت با قطع سرویس تمام پایانه های پذیرنده به مدت حداکثر 6 ماه	محدودیت با قطع سرویس تمام پایانه های پذیرنده به مدت حداکثر 1 ماه
xxx	محدودیت با قطع سرویس تمام پایانه های پذیرنده به مدت حداکثر 3 سال	محدودیت با قطع سرویس تمام پایانه های پذیرنده به مدت حداکثر 1 سال	محدودیت با قطع سرویس تمام پایانه های پذیرنده به مدت حداکثر 6 ماه
xxxx			اعمال دستور مراجعه قضایی، انتظامی و امنیتی. برخورد متناسب با نوع تخلف صورت گرفته

مرکز 24 ساعته ارتباط با مشتریان



02127663500

سایت اینترنتی: www.efarda.ir



تلفن دفتر مرکزی:
02142719000



ارتباط فردا

شرکت الکترونیک کارت دماوند