

راهنمای استفاده از پایانه فروش ارتباط فردا



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.

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 ارائه 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 ارائه 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 دوره‌ای اقدام می‌نماید تا مشکلات احتمالی را رفع و نیاز شما مانند کاغذ رول دستگاه را برطرف کند.

۵- پایانه های 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 یک از پذیرنده‌ها 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- خدمات پرداخت

شامل خرید و پرداخت قبض و ... بر روی همه مدل‌های پایانه فروش ارتباط فردا یکسان است. اما در هنگام ورود به تنظیمات پیشرفته، دریافت گزارش‌های گوناگون و استفاده از امکانات جانبی پایانه فروش خود، برحسب مدل دستگاه باید وارد بخش مربوطه شوید.

۶- تراکنش

استفاده از تنظیمات این قسمت، دارنده پایانه فروش می‌تواند صورت حساب تراکنش‌های خود را به صورت کلی و جزئی دریافت کند.

۷- گزارش تراکنش

صورت حساب: صورت حساب پایانه فروش به صورت کلی و جزئی ارائه می‌شود.
جمع صورتحساب: جمع صورتحساب پایانه فروش، در یک بازه زمانی معین ارائه می‌شود.

۸- گزارشات

با استفاده از تنظیمات این قسمت، دارنده پایانه فروش می‌تواند گزارش تراکنش‌های موفق خود را به صورت روزانه، بیش از یک روز و همچنین گزارشگیری به صورت شیفت را دریافت نماید.
گزارشات روزنامه: دریافت گزارش به صورت روزانه
چاپ مجدد: چاپ مجدد رسید تراکنش‌های موفق بر اساس شماره تراکنش.

۹- شیفیت

با فعالسازی گزینه شیفیت، گزارش تراکنش‌ها به تفکیک هر شیفیت ارائه خواهد شد. این قابلیت برای فروشگاه‌هایی مثل داروخانه‌ها، پمپ بنزین‌ها و... مناسب است.

صورت حساب شیفیت: ریز مبالغ تراکنش‌های موفق را در شیفیت تعیین شده ارائه می‌کند.
گزارش کلی شیفیت: مبلغ کلی در شیفیت تعیین شده را ارائه می‌کند.

۱۰- پیکربندی

این قسمت شامل تنظیمات مربوط به پشتیبان‌های فنی شرکت ارتباط فردا است.

- پیکربندی دستگاه
- دریافت پیکربندی
- تعویض ترمینال
- چاپ سریال دستگاه

۱۱- تغییر رمز

بازنشانی رمز: اگر رمز ترمینال مسدود شده باشد از این منو میتوان برای بازنشانی رمز استفاده کرد.
اتصال به رایانه: این قسمت برای اتصال پایانه فروش به رایانه و سیستم فروش استفاده می‌شود.

12- مدیریت شیفت

شیفت جدید: با انتخاب این گزینه شیفت جدید کاربر آغاز خواهد شد.
پایان شیفت: با انتخاب این گزینه شیفت کاربر فعلی پایان خواهد یافت.
وضعیت شیفت: در این قسمت می‌توان شیفت را به طور کامل، فعال یا غیرفعال کرد.

پشتیبانی

همگام سازی

پرداخت خرد

۱۳- تغییر زبان

زبان پایانه فروش را می‌توان به فارسی و انگلیسی تغییر داد.

۱۴- ریز واریز شاپرک

گزارش کامل تسویه حساب‌های شاپرک در سبک‌های مختلف از طریق این منو قابل دسترس خواهد بود.

15- درخواست پشتیبانی

درخواست رول: امکان ارسال درخواست ارسال کاغذ رول بدون برقراری تماس تلفنی با مرکز ارتباط با مشتریان ارتباط فردا، از این قسمت امکان پذیر است.
خرابی دستگاه: امکان اعلام خرابی دستگاه بدون برقرار تماس تلفنی با مرکز ارتباط با مشتریان ارتباط فردا از این قسمت امکان پذیر است.

مراحل خرید | نحوه کار با دستگاه



چاپ رسید به
درخواست فروشنده

چاپ رسید مشتری

دریافت رمز کارت الزاما توسط
مشتری و نمایش مبلغ خرید
جهت اطمینان از مبلغ و مقدار

ورود رمز

ورود مبلغ توسط
پذیرنده

انتخاب منوی خرید

کشیدن کارت

مراحل خرید تعدادی



چاپ رسید به
درخواست فروشنده

چاپ رسید مشتری

دریافت رمز کارت الزاما توسط
مشتری و نمایش مبلغ خرید
جهت اطمینان از مبلغ

ورود تعداد

ورود مبلغ

انتخاب منوی خرید
تعدادی

کشیدن کارت

مراحل خرید شناسه دار



چاپ رسید به درخواست فروشنده

چاپ رسید مشتری

دریافت رمز کارت الزاما توسط مشتری و نمایش مبلغ خرید جهت اطمینان از مبلغ

ورود مبلغ

ورود یا انتخاب شناسه

انتخاب منوی خرید شناسه دار

کشیدن کارت

مراحل دریافت موجودی



چاپ رسید به درخواست مشتری

چاپ رسید مشتری

نمایش موجودی

دریافت رمز توسط مشتری

انتخاب منوی موجودی

کشیدن کارت

مراحل پرداخت قبض | سایر قبوض



مراحل پرداخت قبض | همراه اول



مراحل خرید شارژ معمولی



چاپ رسید شارژ به همراه کد شارژ

دریافت رمز کارت الزاما توسط مشتری

ورود تعداد شارژ

انتخاب مبلغ

انتخاب اپراتور

انتخاب منوی شارژ تکی

انتخاب منوی شارژ

کشیدن کارت

مراحل خرید شارژ گروهی



چاپ شارژ کارت ها و یا ذخیره در مخزن شارژ پذیرنده

دریافت رمز کارت الزاما توسط مشتری

ورود تعداد شارژ

انتخاب مبلغ

انتخاب اپراتور

انتخاب منوی شارژ گروهی

انتخاب منوی شارژ

کشیدن کارت

مراحل خرید شارژ مستقیم



انتخاب شارژ
و چاپ رسید

نمایش مبلغ و دریافت رمز
کارت الزاما توسط مشتری

انتخاب مبلغ

ورود شماره همراه
جهت شارژ

انتخاب منوی
مستقیم

انتخاب منوی خرید
شارژ

کشیدن کارت

تغییر رمز ترمینال

ورود رمز جدید
ترمینال

ورود رمز قدیمی
ترمینال (پیش فرض
چهار صفر است)

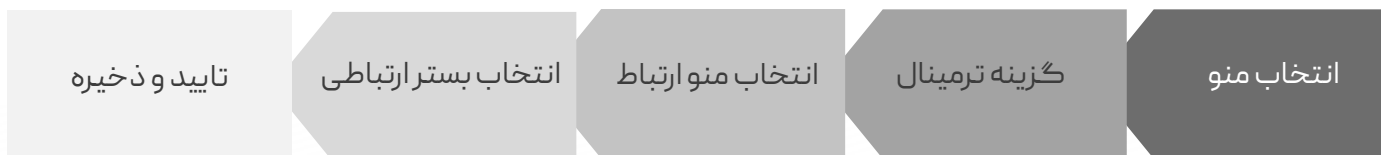
رمز ترمینال

تغییر رمز

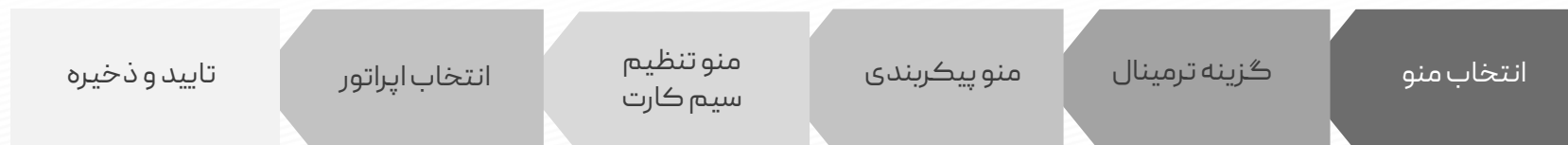
ترمینال

منوی دستگاه

تغییر بستر ارتباطی



تنظیم سیم کارت



مشخصات منو خرید

موجودی

اعلام موجودی حساب دارنده کارت

خرید تعدادی

انتخاب چند خرید به صورت همزمان

خرید

انجام تراکنش خرید
توسط دارنده کارت

سرویس پرداخت

امکان پرداخت در قالب خدمات خاص
برای پذیرندگان ویژه

شارژ گروهی

خرید چندین شارژ در یک زمان

شارژ

خرید شارژ جهت افزایش اعتبار سیم
کارت اعتباری

پرداخت قبض

پرداخت قبوض
(آب، برق، گاز، تلفن، شهرداری، جرائم و ...)

مشخصات منو پذیرنده

پذیرنده

- پشتیبانی
- درخواست پشتیبانی: ثبت درخواست خرابی و رول
- تعریف لیست مبالغ: برای نمایش در منو خرید
- خرید تعدادی: امکان ورود تعداد پس از ورود مبلغ جهت محاسبات
- مخزن شارژ
- فروش تکی: چاپ تکی شارژهای موجود در مخزن
- فروش دسته ای: چاپ تعداد مورد نظر شارژهای موجود در مخزن
- موجودی: نمایش شارژهای موجود در مخزن
- چاپ مجدد: چاپ مجدد شارژهای فروخته شده

ترمینال

- پیکربندی
- بارکدخوان: فعال / غیر فعال کردن بارکدخوان
- بوق خطا: فعال / غیر فعال کردن بوق خطا
- رسید پذیرنده: فعال / غیر فعال رسید پذیرنده
- پین پد: فعال / غیر فعال پین پد
- مدیریت ترمینال
- تغییر زبان: تغییر زبان (فارسی / انگلیسی)
- دسترسی سریع: نمایش نوع تراکنش انتخابی
- بلافاصله پس از کشیدن کارت
- مدیریت شیفت: باز / بستن شیفت و تغییر نوع آن
- نوع ارتباط: تغییر بستر ارتباطی با توجه به قابلیت دستگاه (شبکه، سیم کارت)

گزارشات

- روزنامه: گزارش انواع تراکنش به صورت روزانه بر اساس بازه ساعتی و تاریخی
- چاپ مجدد: چاپ مجدد انواع تراکنش ها
- شیفت: انواع گزارش گیری تراکنش های شیفت

حذف گزارشات

- حذف گزارشات جهت پاک نمودن حافظه دستگاه

تراکنش

- صورت حساب: گزارش گیری تراکنش ها بر اساس بازه ساعتی و تاریخی
- جمع صورتحساب: مجموع تراکنش ها بر اساس بازه ساعتی و تاریخی
- خلاصه صورت حساب: گزارش خلاصه تراکنش ها بر اساس بازه ساعتی و تاریخی
- استعلام سرجمع: گزارش های واریزی و سرجمع تراکنش ها (استعلام گیری از سرورهای سپ و با محدودیت یک ماهه)
- رسید تراکنش آخر

کلیدهای میان بر

کلید زرد

انجام ویرایش / نمایش ترمینال و ورژن
نسخه دستگاہ

کلید سبز

تایید عملیات

کلید قرمز

لغو عملیات

کلید 3

تغییر حساب پذیرنده

کلید 2

خالی شدن صف تاییدیه و اصلاحیه

کلید 9

چاپ آخرین تراکنش

کلید منو پذیرنده

دسترسی به تنظیمات پیشرفته

کلید 8

تغییر اولویت بستر ارتباطی

کلید 5

تغییر زبان (فارسی/انگلیسی)

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 دستگاه های کارتخوان 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) 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 پرداخت الکترونیک شود تخلف محسوب می‌گردد.
xxxx	انجام اعمال مرتبط به سوء استفاده‌های 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

