

REA CARD

HANDBUCH

Stationäres ec-Terminal
REA ECS-RETAIL



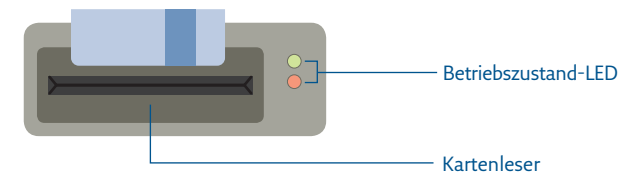
DIE KOMPONENTEN IHRES REA ECS-RETAIL



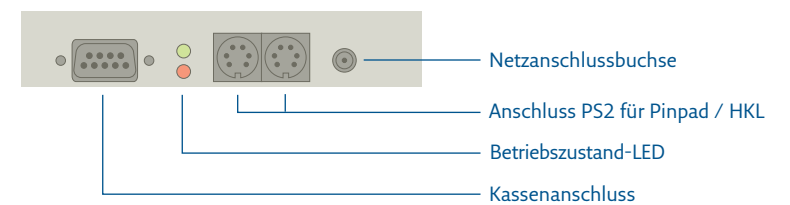
ZEICHENERKLÄRUNG

-  Anweisungen für den Kassierer
-  Anweisungen für den Karteninhaber
-  Anweisungen im Display
- fett** Eingabe / Tastatur
- kursiv* Display-Meldung
- ① Zusätzliche Informationen
- ⚠ Warnhinweise
- ✓ Check-Liste

HYBRIDKARTENLESER



RETAILBOX



INHALT

I. HARDWAREBESCHREIBUNG

ANSCHLUSS AN DIE KASSE

DFÜ-VARIANTEN

Seite 2

Seite 3

Seite 3

II. INSTALLATION DES TERMINALS

LIEFERUMFANG

AUFSTELLUNG UND ANSCHLUSS DER KABEL

KONTROLLE DER ANSCHLÜSSE

BEDIENERANMELDUNG

KONFIGURATION UND INBETRIEBNAHME

Seite 4

Seite 4

Seite 4

Seite 6

Seite 6

Seite 7

III. BERTIEB DES TERMINALS

ZAHLUNGEN DURCHFÜHREN

ZAHLUNGEN STORNIEREN

KASSENSCHNITT AM TAGESENDE

TERMINAL MUSS GETAUSCHT WERDEN

TERMINAL AUSSER BETRIEB SETZEN

Seite 9

Seite 9

Seite 12

Seite 13

Seite 14

Seite 14

IV. WEITERE FUNKTIONEN

INBETRIEBNAHME FÜR PREPAID-HANDYAUFLADUNGEN

PREPAID-HANDYAUFLADUNGEN DURCHFÜHREN

DRUCK- UND BERICHTSFUNKTIONEN

TEST- UND KONFIGURATIONSFUNKTIONEN

NÜTZLICHE HILFSFUNKTIONEN

Seite 15

Seite 15

Seite 15

Seite 16

Seite 17

Seite 18

IV. SERVICE UND UNTERSTÜTZUNG

FAQ

REINIGUNG UND PFLEGE DES TERMINALS

GARANTIEBEDINGUNGEN

UMWELTHINWEISE

WARNHINWEISE

COPYRIGHT-HINWEISE

Seite 24

Seite 24

Seite 25

Seite 25

Seite 25

Seite 26

Seite 26

I. HARDWAREBESCHREIBUNG

Beim REA-ECS-Retail handelt es sich um ein teilintegriertes Terminal, d.h. Vorgänge wie Zahlung, Storno und Kassenschnitt können nur über die Kasse ausgelöst werden. Der Belegdruck erfolgt auf der Kasse. Daher ist der Betrieb des REA-ECS-Retail nur mit einer kompatiblen Kasse möglich. Weitere Informationen zur Kasse erhalten Sie im nächsten Kapitel.

Das REA-ECS-Retail besteht aus folgenden Hardwarekomponenten:

PinPad

Das PinPad ist die zentrale Einheit des REA-ECS-Retail. Es verfügt über eine Tastatur und ein Display. Hier muss der Kunde seine PIN-Nummer eingeben. Für die Eingabe der PIN verfügt das PIN PAD über einen eingebauten Sichtschutz. Über die Tastatur können Servicefunktionen manuell ausgelöst werden. Im PIN PAD sind die Software und die Sicherheitsschlüssel zum Verarbeiten von Zahlungen und sonstigen Funktionen enthalten.

Hybridkartenleser (HKL)

Der Hybridkartenleser dient dem Einlesen der Karte. Führen Sie die Karte immer zügig gemäß der Abbildung in den HKL ein. Entnehmen Sie die Karte erst wieder nach Aufforderung aus dem HKL. Der Chip und der Magnetstreifen werden in einem Vorgang gelesen und automatisch für die Zahlung ausgewählt.

Bedeutung der LEDs am HKL:

LED grün	LED rot	Bedeutung
aus	aus	Gerät hat keine Betriebsspannung
aus	ein	Controller im Reset oder funktioniert nicht
ein	aus	HKL ist betriebsbereit
ein	ein	Karte ist ganz eingeschoben und verriegelt
blinkt	aus	Karte ist entriegelt, bitte entnehmen

- ⚠ Beim Aufstart des HKL darf nur die grüne LED leuchten.
Sobald die Karte ordnungsgemäß eingesteckt ist, blinkt die grüne LED.

RetailBox

Die RetailBox ist die Kommunikations- und Verbindungseinheit alle Komponenten. Hier werden alle Kabel angeschlossen und alle Komponenten zentral mit Strom versorgt. Außerdem stellt Sie die Verbindung zu Kasse und DFÜ her. Die RetailBox verfügt über keine Bedienelemente und kann daher platzsparend unter dem Kassentisch installiert werden.

- ⓘ Die einzelnen Komponenten sind auf der Ausklappseite abgebildet.

- ⚠ Schrauben Sie keine der Komponenten des REA-ECS auf. Das Öffnen der Gehäuse führt zur Zerstörung der Komponente und Verlust der Software und kann Gefahren mit sich bringen.

ANSCHLUSS AN DIE KASSE

Das REA-ECS-Retail benötigt im adaptierten, teil- und vollintegrierten Betrieb zwingend die Verbindung zu einer Kasse. Die Kasse wird mit einem Verbindungskabel über die Retailbox mit dem Terminal verbunden. Hierzu ist an der Kopfseite der Box ein 9 poliger Sub-D-Stecker vorhanden.

Schnittstelle:

- ⓘ Die passenden seriellen Kabel für diverse Kassenanschlüsse sind bei REA-Card erhältlich.

Kasse und Terminal kommunizieren im ZVT-Kassendialog.

Die Schnittstellenbeschreibung des Kassendialog ist bei REA Card erhältlich.

DFÜ-VARIANTEN

Um das REA-ECS-Retail an Ihre Filialgegebenheiten anzupassen, verfügt es über vielfältige DFÜ-Einsteckmodule. Folgende Varianten sind verfügbar:

- ISDN
 - Zur Anbindung von Filialen mit am Kassenplatz vorhandenen ISDN-Anschluss (S0-Bus mit RJ12 oder RJ45-Buchse) X.25 im B-Kanal (Zeitbasiert) und D-Kanal (Volumenbasiert).
- IP-Varianten
 - Für Kassenplätze mit vorhandenem IP-Anschluss an der Kasse.
 - Als Zugang zum Netzbetreiber stehen verschiedene Lösungen zur Verfügung, z.B. PPP über ISDN oder ein VPN über Internet. Über Details informiert Sie Ihr Kundenberater.

Falls Sie eine andere DFÜ-Variante benötigen, sprechen Sie Ihren Kundenberater an.

II. INSTALLATION DES TERMINALS

LIEFERUMFANG

Herzlichen Glückwunsch zu Ihrem ec-Terminal. Sie haben sich für ein REA ECS-Retail von REA Card entschieden. Dieses Gerät ist modular aufgebaut und besteht aus mehreren Komponenten (siehe auch Geräteskizze auf der Ausklappseite des Einbandes und der Beschreibung auf Seite 4).

AUFSTELLUNG UND ANSCHLUSS DER KABEL

Vor der Inbetriebnahme müssen Sie zunächst die Komponenten des Terminals miteinander verbinden und das Terminal in geeigneter Weise am Kassensplatz aufstellen. Die Abbildung der RetailBox mit allen Anschlüssen finden Sie auf der Ausklappseite des Einbandes.

⚠ Achten Sie darauf, dass das Terminal nicht in der Nähe von elektromagnetischen Feldern (z. B. Antennen von Warensicherungssystemen) oder auch Funksystemen (Telefonen) positioniert wird. Diese können unter Umständen Fehlfunktionen wie fehlerhafte Kartenlesung oder eine Verbindungsstörung verursachen. Zu diesen Geräten ist ein Mindestabstand von mindestens 50 cm einzuhalten. Prüfen Sie hierzu bitte die Informationen im Handbuch des Warensicherungs- oder Funksystems.

Verwenden Sie für die Positionierung von PinPad und HKL im Kassensbereich eine geeignete Halterung. Damit stellen Sie sicher, dass das PinPad für die Kunden optimal erreichbar ist und beim Kassivorgang nicht stört.

Ein modulares System von Halterungen ist bei REA-Card erhältlich, Ihr Kundenbetreuer berät Sie gerne.

⚠ Achten Sie vor dem Verbinden der Kabel schon auf die richtigen Kabelwege/Durchführungen am Kassentisch. Sollte die Kabellänge einzelner Verbindungen für Ihren Kassentisch nicht ausreichend sein, so setzen Sie sich bitte mit Ihrem Kundenbetreuer in Verbindung.

Schließen Sie alle Kabel an die RetailBox an, und zwar in der folgenden Reihenfolge:

1. Kassenanschlusskabel: Verschrauben Sie die Verriegelung des Anschluss-Steckers mit einem Schraubendreher an der RetailBox.
2. PinPad: Verbinden Sie das Kabel des PinPad mit einem der beiden PS2-Anschlüsse der RetailBox.
3. HKL: Verbinden Sie das Kabel des HKL mit dem anderen der beiden PS2-Anschlüsse der Retailbox.
4. Anschlusskabel zum Kommunikationsanschluss: Verbinden Sie das Anschlusskabel mit dem Kommunikationsanschluss auf der anderen Seite der Retailbox. Achten Sie darauf, dass die Verriegelung des Steckers mit einem hörbaren »Klick« fest einrastet.
5. Stromversorgung: Verbinden Sie das Anschlusskabel des Steckernetztes mit der Netzteilanschlussbuchse an der RetailBox. Führen Sie den abgewinkelten Stromstecker dabei in die Plastikverriegelung ein. Verbinden Sie das Steckernetzteil noch nicht mit dem Stromanschluss.

Sie können nun das PinPad und den HKL in die vorgesehenen Halterungen am Kassensplatz legen. Befestigen Sie die RetailBox am vorgesehenen Platz unter dem Kassentisch.

⚠ Verlegen Sie alle Kabel unter dem Kassentisch so, dass Sie nicht durch Fußräume oder Laufwege führen, es können sonst gefährliche Stolperfallen entstehen.

Achten Sie darauf, dass keine Kabel unter Zugspannung stehen oder abgeknickt und eingeklemmt werden.

Stellen Sie das Terminal nur so auf, dass die zulässigen Umgebungsbedingungen (siehe Seite 4) eingehalten werden und verwenden Sie immer eine geeignete Halterung für PinPad und HKL.

6. Stecken Sie nun das Netzteil in eine geeignete Steckdose (Nachtstrom).

⚠ Das Terminal sollte immer, also auch nachts oder am Wochenende, mit dem Kommunikations- und Stromanschluss verbunden und eingeschaltet bleiben. Nur so können z.B. wichtige Softwareupdates automatisch eingespielt werden.

Nach dem Einstecken des Netztes startet das Terminal und zeigt je nach Auslieferungskonfiguration eine der folgenden Displaymeldungen:

Es ist kein Bediener angemeldet. Führen Sie über die Kassen eine Bedieneranmeldung durch.



Die Erstinbetriebnahme (Funktion 73) des Terminals ist nicht abgeschlossen. Führen Sie die Funktion Erstinbetriebnahme wie auf Seite 7 beschrieben durch.



Das Terminal ist bereit für eine Kartenzahlung gesteuert durch die Kasse.



KONTROLLE DER ANSCHLÜSSE

Bitte überprüfen Sie zum Abschluss der Installation die folgenden Dinge:

- ④ Die RetailBox verfügt über zwei farbige Betriebszustands-LED neben dem Kassenanschlusskabel. Im Betrieb muss die grüne LED dauerhaft leuchten. Die rote LED darf nur beim Booten des PinPad mehrmals kurz leuchten. Folgende Zustände der Betriebszustands-LED sind im Fehlerfall möglich:
 - **leuchtet nicht:** Überprüfen Sie die Anschlüsse des Netzteils an der RetailBox und die Stromversorgung (Steckdose).
 - **leuchtet rot:** Die Retailbox ist defekt. Setzen Sie sich mit Ihrem Service-Ansprechpartner in Verbindung.
- ④ Überprüfen Sie an der RetailBox die Betriebszustands-LEDs der Kommunikationsschnittstelle. Es muss mindestens eine LED leuchten.
- ① Bei einem ec-Terminal mit ISDN-Anschluss sind die LEDs grün. Bei einem Terminal mit LAN-Schnittstelle sind die LEDs der Kommunikationsschnittstelle rot.

Bedeutung der leuchtenden LEDs

- ① Die Nummerierung der LEDs erfolgt von links LED1 nach rechts (bis LED 4).

Typbezeichnung		
ISDN Terminaladapter ECS-SM-IS / ECS-SM-IS1	LED 1 = D	X.31 Verbindung aktiv
	LED 2 = B2	X.25 Verbindung aktiv
	LED 3 = B1	X.25 Verbindung aktiv
	LED 4 = L	ISDN Ebene 1 aktiv
LAN-Schnittstelle ECS-SM-IP	LED 1	Verbindung zum Ethernet besteht (LAN-Link)
	LED 2	Datenverkehr im Ethernet
	LED 3	ECS bereit zum Verbindungsaufbau (DTR)
	LED 4	TCP/IP-Verbindung besteht
ECS-SM-IP 1	LED 1	LAN-Modul bereit
	LED 2	Verbindung zum Ethernet besteht (LAN-Link)
	LED 3	gültige IP-Konfiguration
	LED 4	TCP/IP-Verbindung besteht

Andere DFÜ-Module sind auf Anfrage bei REA-Card erhältlich.

BEDIENERANMELDUNG

Wenn das Display *Terminal geschlossen* anzeigt, müssen Sie zunächst einen Bediener anmelden: Die Bedieneranmeldung erfolgt über die entsprechende Funktion an der Kasse (oftmals beim Aufstart der Kasse beim Aufrufen der Kassierfunktion oder beim Anmelden des Kassenedieners). Das Terminal steht anschließend in *Inbetriebnahme*.

KONFIGURATION UND INBETRIEBNAHME

Falls an Ihrem Telefon- oder ISDN-Anschluss eine vorgewählte Ziffer zur Amtsholung benötigt wird, müssen Sie diese im Terminal wie folgt hinterlegen. Andernfalls können Sie diesen Abschnitt überspringen und mit der Inbetriebnahme fortfahren.



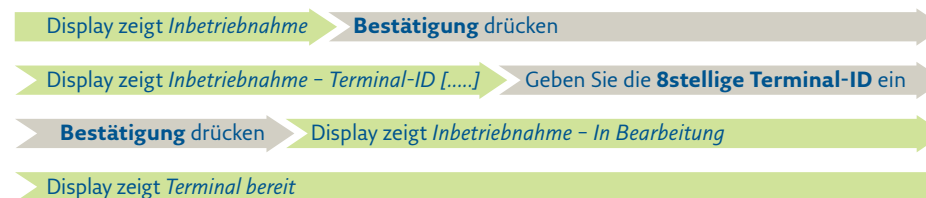
⚠ Modemspezifische Zeichen (z.B. »W« = warten auf Wählton) können bei der Abfrage mit der *Taste wie folgt eingefügt werden: *Taste eingeben; Gewünschtes modemspezifisches Zeichen mit ⬆ ⬇ auswählen und mit Bestätigung übernehmen; Mit der *Taste kann die Auswahl wieder verlassen werden.



Die gewünschte Ziffer zur Amtsholung ist nun eingetragen und wird bei jedem Anwahlversuch vor der Zielrufnummer gewählt.

Inbetriebnahme

Mit der Inbetriebnahme wird Ihr Terminal auf dem zentralen Abrechnungssystem des Netzbetreibers angemeldet und für die Zahlungsabwicklung konfiguriert. Dieser Vorgang wird je nach Softwarekonfiguration über die Kasse ausgelöst.



Dieser Vorgang kann bis zu 2 Minuten dauern.

- ① Unter der Terminal-ID wird Ihr ec-Terminal mit seinen Stammdateninformationen beim zentralen Abrechnungssystem des Netzbetreibers geführt. Zu den Stammdateninformationen gehören zum Beispiel die Kontoverbindungen für die Gutschriften, Bontexte oder Limitparameter. Wenn Sie Ihre Terminal-ID bei REA Card beantragt haben, finden Sie diese auf der Auftragsbestätigung oder auf dem Lieferschein der Terminal-Lieferung

Die Kasse druckt nach der Erstinbetriebnahme einen Beleg mit dem Ergebnis der Inbetriebnahme aus (bei manchen Systempartnern nicht umgesetzt).

- ⚠ Kontrollieren Sie auf dem Ergebnisbeleg der Inbetriebnahme, ob hinter der Bezeichnung *Status OPT*: das Kürzel *xTE* steht. Andernfalls wenden Sie sich bitte an Ihre Hotline.

Terminal-ID 65069519	BON-Nr. 000006
Inbetriebnahme easycash GmbH	
FNR	111532
SWNR	0530
Build	18030
Trace-Nr.	000002
Beleg-Nr.	0001
Datum/Zeit	21.02.2007/10:05:02
Status BR	x40000000
Status OPT	x1E
Status HEZ	x00000000
Zeitgrenzen	30,10 sec
- Bontext - Pizzeria La Laguna Parkallee 112 50667 Köln	
Inbetriebnahme erfolgreich	
Bediener 3 21.02.2007	10:05

Herzlichen Glückwunsch!

Ihr REA-ECS-Retail-Terminal ist nun für den Zahlungsverkehr fertig eingerichtet.

III. BETRIEB DES TERMINALS

ZÄHLUNGEN DURCHFÜHREN

Sie können mit Ihrem Terminal alle üblichen Kartenarten akzeptieren. Voraussetzung ist die Freischaltung der Karten in den Stammdaten, welche auf dem zentralen Abrechnungssystem des Netzbetreibers für das Terminal hinterlegt wurden.

- ① Es können auch nach der Inbetriebnahme des Terminals jederzeit weitere Kartenarten zur Akzeptanz freigeschaltet werden. Wenden Sie sich hierzu an Ihre Kundenbetreuung.
Welche Kartenarten in Ihrem Terminal freigeschaltet sind, erkennen Sie mit der Funktion 97 „Liste Zahlungssysteme“. Kreditkarten mit dem Hinweis „via EMV“ wurden für EMV freigeschaltet.

Ihr REA-ECS-Retail verfügt über einen Hybrid-Kartenleser zum Lesen von Magnet und Chip-Karten. Achten Sie beim Zahlungsvorgang immer auf die Displayanweisungen zum Kartenlesevorgang.

Nach dem Einstecken muss die Karte so lange im HKL verbleiben, bis das PinPad Sie im Display zum entnehmen der Karte auffordert. Falls Sie die Karte vorzeitig entnehmen, kann es zum Abbruch der Zahlung kommen. Je nach Zahlungsart wird die Karte verriegelt.

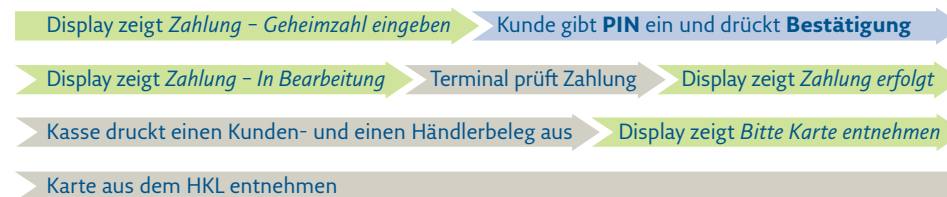
- ⚠ Alle Vorgänge sollten zunächst über die Kasse ausgelöst werden. Viele Vorgänge sind zur manuellen Auslösung am PinPad gesperrt.

So starten Sie eine Zahlung:

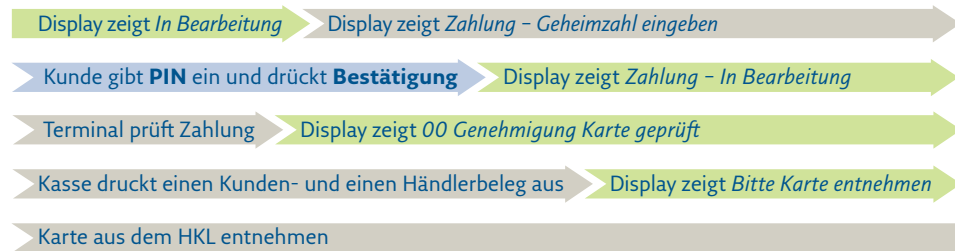


Je nach Art der eingesteckten Karte und der für diese Karten hinterlegten Vorgaben startet das Terminal nun eine Zahlung mit PIN (electronic cash oder Maestro) oder mit Unterschrift (Lastschriftverfahren oder Kreditkarten).

Ablauf einer electronic cash Zahlung mit Chip oder Magnetkarte:



Ablauf einer Maestro Zahlung mit Magnetstreifen



⚠ Eine Maestro-Zahlung erfolgt immer mit Geheimzahl und kann nicht storniert werden.

⚠ Achten Sie immer auf den Belegdruck. Den ersten Beleg (Kundenbeleg) erhält der Kunde. Den zweiten Beleg (Händlerbeleg) muss der Kunde unterschreiben, er verbleibt bei Ihren Unterlagen. Nur wenn auf dem Beleg der Vermerk *Zahlung erfolgt* oder *00 Genehmigung Karte geprüft* erscheint, wurde die Zahlung erfolgreich durchgeführt. Wird auf den Belegen eine Fehlermeldung ausgedruckt, müssen Sie den Vorgang wiederholen. Wenn auch nach einer Wiederholung keine erfolgreiche Transaktion zustande kommt kassieren Sie den Betrag mit einem anderen Zahlungsmittel und wenden Sie sich an Ihre Hotline. Halten Sie den Fehlerbeleg bereit.

Beleg einer erfolgreichen Zahlung

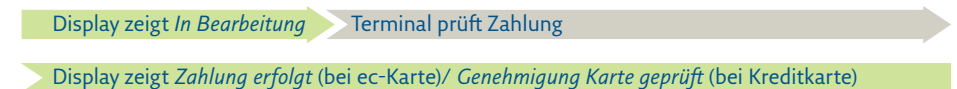


Fehlerbeleg einer abgebrochenen Zahlung



⚠ Die Belege können je nach Umsetzung im Kassendialog abweichen.

Ablauf einer Zahlung mit ec-Karte im Lastschriftverfahren mit Unterschrift oder Kreditkarte



⚠ Achten Sie immer auf den Belegdruck. Den ersten Beleg (Kundenbeleg) erhält der Kunde. Den zweiten Beleg (Händlerbeleg) muss der Kunde unterschreiben, er verbleibt bei Ihren Unterlagen. Nur wenn auf dem Beleg der Vermerk *Zahlung erfolgt* oder *00 Genehmigung Karte geprüft* erscheint, wurde die Zahlung erfolgreich durchgeführt. Wird auf den Belegen eine Fehlermeldung ausgedruckt, müssen Sie den Vorgang wiederholen. Wenn auch nach einer Wiederholung keine erfolgreiche Transaktion zustande kommt kassieren Sie den Betrag mit einem anderen Zahlungsmittel und wenden Sie sich an Ihre Hotline. Halten Sie den Fehlerbeleg bereit.

So sehen die Belege aus:

Bei Zahlung mit ec-Karte im Lastschriftverfahren:



Zahlung mit Kreditkarte:



⚠ Die Belege können je nach Umsetzung im Kassendialog abweichen.

⚠ Bei einigen Kreditkarten kann jetzt aus Sicherheitsgründen die PIN-Nummer der Kreditkarte bei der Zahlung abgefragt werden. Außerdem kann bei einigen ausländischen Kreditkarten eine Sprachauswahl durchgeführt werden.

ZAHLUNGEN STORNIEREN

ⓘ Eine Zahlung kann nur storniert werden, wenn seit der Transaktion noch kein Kassenschnitt ausgeführt wurde! Die Karte, mit der die Bezugstransaktion durchgeführt wurde, muss vorliegen! Die Bon-Nummer der ursprünglichen Bezugstransaktion muss bekannt sein (evtl. über Funktion 11 »Übersicht Belege« feststellbar) und es können nur Gesamtsummen (keine Teilbeträge) storniert werden!

Alle Vorgänge sollten zunächst über die Kasse ausgelöst werden. Viele Vorgänge sind zur manuellen Auslösung am PinPad gesperrt.

So starten Sie den Storno einer Zahlung:

- Display zeigt *REA Card - Terminal bereit*
- Führen Sie über die Kasse einen Storno durch und wählen Sie die Zahlungsart „Karte“ aus.
- Display zeigt *Storno - Karte einstecken* → Karte in den HKL einstecken

Storno einer Zahlung electronic cash (Chip oder Magnetstreifen)

- Display zeigt *Storno - Geheimzahl* → Kunde gibt **PIN** ein und drückt **Bestätigung**
- Display zeigt *Storno - Zahlung in Bearbeitung* → Display zeigt *Storno - Betrag storniert*
- Kasse druckt einen Kunden- und einen Händlerbeleg aus
- Display zeigt *Bitte Karte entnehmen* → Karte aus dem HKL entnehmen

Storno einer ec-Lastschriftzahlung

- Display zeigt *Storno ec-Lastschrift* → Display zeigt *Storno - Zahlung in Bearbeitung*
- Display zeigt *Storno - Betrag storniert*
- Kasse druckt einen Kunden- und einen Händlerbeleg aus
- Display zeigt *Bitte Karte entnehmen* → Karte aus dem HKL entnehmen

ⓘ Händigen Sie den Kundebeleg dem Kunden aus und verwahren Sie den Händlerbeleg bei Ihren Kassenunterlagen.

Storno einer Kreditkartenzahlung

- Display zeigt *Storno Zahlung* → Display zeigt *Storno - Zahlung in Bearbeitung*
- Display zeigt *Storno - Betrag* → Kasse druckt 2. Belegexemplare
- Display zeigt *Bitte Karte entnehmen* → Karte aus dem HKL entnehmen

ⓘ Händigen Sie den Kundebeleg dem Kunden aus und verwahren Sie den Händlerbeleg bei Ihren Kassenunterlagen.

ⓘ Beim Storno von EMV-Zahlungen ist weder die Eingabe einer PIN, noch eine Unterschrift erforderlich.

KASSENSCHNITT AM TAGESENDE

⚠ Führen Sie täglich am Tagesende die Funktion »Kassenschnitt« durch. Erst dann werden die getätigten Umsätze für den Zahlungsverkehr freigegeben. Bei den meisten Kartensystemen erlischt die Zahlungsgarantie der kartenausgebenden Bank, wenn die Umsätze zu lange nach der Autorisierung eingereicht werden!

So führen Sie einen Kassenschnitt durch.

Sie führen den Kassenschnitt über die entsprechende Funktion an der Kasse durch.

Sollte dies nicht funktionieren, können Sie den Kassenschnitt auch manuell am PinPad auslösen (wenn von der Terminalsoftware freigegeben):

- Display zeigt *REA Card - Terminal bereit*
- Funktionstaste **F** drücken
- Display zeigt *Funktionsauswahl*
- 50** eingeben **Bestätigung** drücken
- Display zeigt *Kassenschnitt in Bearbeitung*
- Display zeigt *Kassenschnitt gebucht*

Pizzeria La Laguna	
Terminal-ID 65069519	BON-Nr. 000025
Kassenschnitt	
Schnitt-Nr. 0001	
Ausgelöst am 21.02.2007/10:05	
Pizzeria La Laguna	
Trace-Nr. 0000018	BON-Nr. 000007 - 000023
Beleg-Nr. 0001 - 0008	
eurocheque	
1 z ofl	10,00 EUR
1 s ofl	- 10,00 EUR
2 z ec	430,00 EUR
1 s ec	- 10,00 EUR
5 Summe	420,00 EUR
Maestro	
1 z ecm	100,00 EUR
5 Summe	100,00 EUR
American Express	
1 z onl	100,00 EUR
5 Summe	100,00 EUR
MasterCard	
1 z onl	10,00 EUR
5 Summe	10,00 EUR
8 Summe 630,00 EUR	
Gebucht	
Bediener 3	10:05
21.02.2007	
! Vielen Dank für Ihren Besuch !	

⚠ Kontrollieren Sie, ob auf dem Ergebnisbeleg *Kassenschnitt gebucht* steht. Sollte der Kassenschnitt trotz mehrerer Versuche nicht erfolgreich sein, so wenden Sie sich unter Angabe der Terminal-ID und der Fehlernummer vom Beleg an Ihre Hotline.

- ① Das REA-ECS-Retail verfügt über die Möglichkeit, zu einem beliebigen Zeitpunkt einen automatischen Kassenschnitt auszuführen. Diese Funktion heisst zeitgesteuerter Kassenschnitt (ZKS). Er kann sowohl manuell in das Terminal eingetragen werden, als auch automatisch durch eine Fernwartung oder durch den Netzbetreiber. Über die genauen Möglichkeiten informiert Sie gerne Ihr Kundenbetreuer.

TERMINAL MUSS GETAUSCHT WERDEN

Vor einem Terminaltausch sollte, sofern möglich, ein Kassenschnitt (F50) durchgeführt werden. Dadurch werden noch evtl. im Terminal vorhandene Offlineumsätze zum Netzbetreiber gesendet.

Wenn kein Kassenschnitt möglich ist:

- F75 (Offline senden) ausführen. Bei der Displayanzeige „Keine Offlinetransaktionen“ kann das Terminal getauscht werden. Es sind keine Transaktionen mehr im Terminal gespeichert.
- müssen die Belegdaten der Offlinezahlungen „manuell“ über den Netzbetreiber zur Abrechnung eingereicht werden.

Versuchen Sie vor dem Austausch das Terminal ausser Betrieb zu setzen. Somit werden auch die ec-cash-Schlüssel (OPT) wieder freigegeben. Beschreibung, siehe nächster Absatz. Sollte bei der Inbetriebnahme des neuen Terminals der Antwortcode 82 oder 83 gemeldet werden, ist das Terminal über die Hotline vom Netzbetreiber freizuschalten.

TERMINAL AUSSER BETRIEB SETZEN (F85) / NEUE TID VERWENDEN

Über die Funktion 85 kann ein Terminal außer Betrieb gesetzt werden, um es anschließend unter einer neuen Terminal-ID bzw. ausgetauschte Terminals Inbetrieb zu nehmen.

Diese Funktion ist z.B. nötig, falls bei der Inbetriebnahme versehentlich eine falsche TID verwendet wurde oder dieses Terminal mit einer neuen TID in einer anderen Filiale verwendet werden soll.

Eine Außerbetriebnahme funktioniert nur, wenn keine Umsätze mehr im Terminal sind und das Terminal eine Onlineverbindung zum Netzbetreiber hat. Führen Sie gegebenenfalls vorher einen Kassenschnitt (Funktion 50) durch.

Auf dem Kassenschnittbeleg erkennen Sie auch die TID-Nummer, unter der das Gerät arbeitet. Das zur Außerbetriebnahme nötige Passwort Level 5 erhalten Sie bei Ihrer Hotline oder Ihrem Servicepartner.

Anzeige steht auf *Terminal bereit*

Funktionstaste **F** gedrückt halten bis die Anzeige ins Menü wechselt.

85 Auswahl POS-Außerbetriebnahme und **Bestätigung** drücken

Passwort Level 5 eingeben und **Bestätigung** Anzeige steht dann auf *Inbetriebnahme*.

Das Gerät wurde erfolgreich ausser Betrieb gesetzt.

IV. WEITERE FUNKTIONEN

INBETRIEBNAHME FÜR PREPAID-HANDYAUFLADUNGEN

Mit Ihrem Terminal können Sie Aufladungen von Prepaid-Mobiltelefonen und weiteren Prepaidprodukten wie zum Beispiel Telefonkarten (»Calling Cards«) vornehmen.

Die Prepaid-Aufladefunktion funktioniert unabhängig vom elektronischen Zahlungsverkehr.

Die Prepaid-Aufladefunktion muss je nach Prepaid Provider vor der ersten Verwendung separat in Betrieb genommen werden, auch wenn für die Kartenakzeptanz bereits eine Inbetriebnahme durchgeführt wurde.

- ① Wenn Sie für die Prepaid-Inbetriebnahme eine Terminal-ID und eine Schlüsselnummer benötigen, erhalten Sie diese von REA Card in einem gesonderten Brief zugesandt. Stellen Sie sicher, dass diese Daten sicher verwahrt und vor Dritten geheim gehalten werden.

Wenn notwendig führen Sie die Prepaid-Inbetriebnahme so durch:

- ⚠ Für die Inbetriebnahme der Prepaid-Funktion muss das Terminal telefonisch angemeldet werden. Bitte rufen Sie zur Freischaltung Ihre Hotline an. Halten Sie das Schreiben bereit, in dem sie die Terminal-ID und Schlüsselnummer erhalten haben.

Lösen Sie die Funktion zur »PrePaid-Inbetriebnahme« an der Kasse aus.

Transact-ID eingeben **Bestätigung** drücken Display zeigt *Schlüssel eingeben*

Schlüsselnummer (32 stellig) eingeben **Bestätigung** drücken Display zeigt *In Bearbeitung*

Display zeigt *Inbetriebnahme erfolgreich* Belegausdruck an der Kasse

PREPAID-HANDYAUFLADUNGEN DURCHFÜHREN

- ⚠ Denken Sie immer daran, vor der Aufladung die gewünschte Summe bar oder per Kartenzahlung vom Kunden zu erhalten. Aufladungen können nicht storniert werden.

Lösen Sie die Funktion zur »PrePaid-Aufladung« an der Kasse aus.

Provider wählen (z.B. D1 / D2 / O2 / E+/ goBanana / paysafe) **Bestätigung** drücken

Abhängig von den Vorgaben der Handynetzbetreiber (Provider) startet nun eine Direktaufladung oder eine Aufladung im PIN-Printing Verfahren:

So geht es im Verfahren Direktaufladung weiter:



Die Kasse druckt 2 Belege aus, der erste Beleg ist für den Kunden, der zweite Beleg verbleibt bei Ihren Unterlagen.

⚠ Der Kunde sollte seine Handynummer selbst eingeben. Weisen Sie den Kunden darauf hin, sich bei der Eingabe der Handynummer nicht zu vertippen. Die Aufladung kann nicht rückgängig gemacht werden.

So geht es im PIN-Printing Verfahren weiter:



Die Kasse druckt 2 Belege aus, der erste Beleg ist für den Kunden, der zweite Beleg verbleibt bei Ihren Unterlagen.

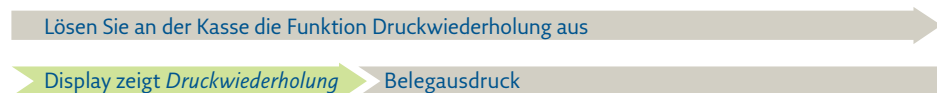
Der Kunde erhält den Beleg mit der aufgedruckten Aufladeanleitung und der Aufladenummer. Er muss abschließend die Servicenummer (»Service-Nr.«) auf dem Beleg anrufen und gibt nach Aufforderung die Aufladenummer ein. Damit ist die Aufladung abgeschlossen und der Aufladebetrag gutgeschrieben.

DRUCK- UND BERICHTSFUNKTIONEN

ⓘ Diese Funktionen sind oftmals Kassenseitig nicht umgesetzt und müssen dann manuell am Terminal aufgerufen werden.

Druckwiederholung

Bei der Druckwiederholung wird der letzte vom REA ECS-HS erzeugte Beleg erneut ausgedruckt. Verwenden Sie diese Funktion, wenn z.B. ein Belegausdruck wegen Ende der Bonrolle nicht erfolgreich war.



Übersicht Summen

Auf dem Beleg werden die Summen aller Zahlungen seit dem letzten Kassenschnitt angezeigt, getrennt nach Zahlungsarten sowie für ec- und Kreditkarten.



Übersicht Belege

Mit dieser Funktion werden alle ausgewählten Belege in verkürzter Form ausgedruckt. Dabei kann eine Kartenart oder alle Kartenarten gewählt werden. Bei Auswahl des Bon-Nummernkreises 1 bis 999999 und »Alle Kartentypen« werden alle Umsätze gedruckt.



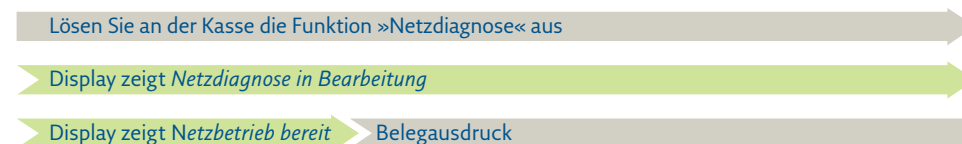
ⓘ Es stehen nur die Umsätze seit dem letzten Kassenschnitt zum Ausdruck zur Verfügung.

TEST- UND KONFIGURATIONSFUNKTIONEN

ⓘ Diese Funktionen sind oftmals Kassenseitig nicht umgesetzt und müssen dann manuell am Terminal aufgerufen werden.

Netzdiagnose

Mit Hilfe der Netzdiagnose kann die Verbindung zum Abrechnungssystem geprüft werden.



Erscheint auf dem Display und dem Beleg der Text *Netzbetrieb bereit*, so ist die Verbindung zum Abrechnungssystem in Ordnung. Andernfalls ist die Netzverbindung gestört. Wenden Sie sich unter Angabe der Terminal-ID und der Fehlernummer auf dem Beleg an Ihre Hotline.

Parametrierung

Die Parametrierung hat zwei wichtige Funktionen:

1. Download der gültigen Konfigurationseinstellungen für Ihr REA ECS-Retail vom Betreiberrechner.
Zu den Konfigurationseinstellungen gehören z.B.
 - der Kopftext für den Bondruck (in der Regel der Name und die Anschrift des Händlers)
 - Informationen über freigeschaltete Karten und Funktionen
2. Umstellen des Terminals zwischen Sommer und Winterzeit. Diese erfolgt ansonsten erst am Ende des Tages mit dem automatischen Uhrenabgleich während des Kassenschnittes.

Lösen Sie an der Kasse die Funktion »Parametrierung« aus

Display zeigt *Parametrierung – In Bearbeitung*

Display zeigt *Parametrierung erfolgreich* → Belegausdruck

Erscheint auf dem Display und dem Beleg der Text *Parametrierung erfolgreich*, so ist die Verbindung zum Netzbetreiber in Ordnung. Ist die Netzverbindung gestört, so wenden Sie sich unter Angabe der Terminal-ID und der Fehlernummer an Ihre Hotline.

NÜTZLICHE HILFSFUNKTIONEN

PING senden (nur bei TCP/IP)

Bei Problemen mit der Verbindung zum Netzbetreiber kann mit der Auswahl 12 der Funktion 91 ein „PING“ zu einer beliebigen IP-Adresse geschickt werden, um die Verbindung zu testen.

Nach dem Senden wird im Display mit der Anzahl gesendeter und empfangener PINs angezeigt, ob das Ziel erreichbar ist. Wenn das Ziel nicht erreichbar ist, wird eine Fehlermeldung ausgegeben.

Verbindungstest Netzbetreiber

Die Verbindung zum Netzbetreiber wird am besten mit der Funktion 73 oder Funktion 71 überprüft. Neben dem Verbindungstest werden Datenabstimmungen mit dem Netzbetreiber vorgenommen (z.B. Bontext- oder Limitänderungen, Einstellung TKM).

Anzeige steht auf »Terminal bereit«

Funktionstaste **F** gedrückt halten bis die Anzeige ins Menü wechselt.

73 oder **71** und **Bestätigung** drücken.

Im Display wird dann angezeigt »Inbetriebnahme erfolgreich« oder »Parametrierung erfolgreich« bzw. beim Abbruch mit einer Fehlernummer (-xxxxx).

Terminalanzeige steht dann wieder auf »Terminal bereit«

- ① Zweistellige Fehlernummer: Verbindung zum Netzbetreiber bestand, aber Fehler/Ablehnung gemeldet. Hier muss eine Anfrage bei der Hotline des Netzbetreibers erfolgen.
Mehr als zweistellige Nummer: Es konnte keine Verbindung zum Netzbetreiber aufgebaut werden.

Verbindungstest Wartungsrechner

Um die Verbindung zum REA Wartungsrechner zu testen, muss die Funktion **88** mit dem Passwort **123** und der Auswahl **4** aufgerufen werden.

Im Display wird entweder *Die Verbindung zum Wartungsrechner ist in Ordnung* oder eine Fehlernummer (-xxxxx) angezeigt.

War die letzte Zahlung erfolgreich?

Der Zustand der letzten Zahlungen kann über die Terminalfunktion **13** kontrolliert werden. Mit den Pfeiltasten können die vorherigen Zahlungen ausgewählt werden.

erfolgreiche Zahlung

```
24.03.2007 10:05
Kartenzahlung
electronic cash
EC / EUR 51,17
Bon/Beleg 0000008/00004
xxxxxxx xxxxxxxxx
gesendet
```

fehlerhafte Zahlung

```
24.03.2007 10:05
Kartenzahlung
electronic cash
EC / EUR 51,17
Bon/Beleg 0000008/00004
xxxxxxx xxxxxxxxx
Fehler -xxxxxx 00
```

Fehlernummer ggf. Antwortcode
des ECS vom Netzbetreiber

Bonausdruck auf dem Terminaldisplay ansehen

Über die Funktion 21 kann der Bondruck der letzten Funktion/Zahlung auf dem Terminaldisplay angezeigt werden. Zum scrollen wird $\uparrow \downarrow$, und die Tasten 1 und 2 (unten, oben, links, rechts) benutzt.

Karte entriegeln

Anzeige steht auf Terminal bereit

Funktionstaste **F** gedrückt halten bis die Anzeige ins Menü wechselt

89 Auswahl Karte entriegeln und **Bestätigung** drücken

Anzeige steht dann wieder auf »Terminal bereit«

Test Kartenleser

Chip-Karte

Zum Test vom Chipkartenleser (HKL oder Terminal) ist eine ec-Karte mit Chip notwendig.

Da auf dem Chip auch immer die Geldkartenanwendung vorhanden ist, kann mit der Funktion **66** das Guthaben ausgelesen werden. Ist dies der Fall liegt keine Störung des Kartenlesers vor.

Magnetkarte

Zum Test vom Magnetstreifenleser des HKL ist eine ec-Karte ohne Chip notwendig. Ein vorhandener Chip ist mit einem Stück Tesafilm abzukleben. Zum Test des Lesers ist eine el-cash Zahlung von der Kasse einzuleiten.

Bei Aufforderung zur Geheimzahl ist der Vorgang abzubrechen. Der Leser ist in Ordnung.

Im Laufe der Jahre kann es zu Verschmutzungen des HKL kommen. Der Lese- oder Magnetkopf lässt sich mit einer Reinigungskarte wieder säubern (REA Artikelnummer: 041.630.070).

Fehlermeldungen

Terminaldisplay / Bonausdruck

Aufgrund der ZKA Vorgaben sind leider keine detaillierteren Texte zu den Fehlermeldungen möglich. Folgende Fehlermeldungen dienen als Orientierung:

Fehlertext	Beschreibung
Interner Vorgang 1003	Kein Fehler! Terminalinterner Vorgang. Einmalige Meldung beim REA Wartungrechner nach einer Erstinbetriebnahme.
Vorgang abgebrochen	Der Vorgang konnte nicht bearbeitet werden. Im Allgemeinen wurde der Vorgang vor einer Anwahl zum Netzbetreiber bereits abgebrochen.
Vorgang nicht möglich	Der Vorgang konnte nicht bearbeitet werden. Im Allgemeinen bestand eine Verbindung zum Netzbetreiber, wurde aber mit einem Antwortcode beendet.
Systemfehler	Fehlermeldung (Antwortcode) vom Netzbetreiber; AS oder der Chipkarte.

Fehlernummern	Beschreibung	Maßnahmen
1-99	Fehlermeldung vom Netzbetreiber oder AS	Bei Zahlungen: Prüfen Sie in der Liste der Antwortcodes den Grund der Ablehnung bei dauerhaftem Problem: Rücksprache mit dem Netzbetreiber Bei sonstigen Funktionen: siehe Antwortcodetabelle
82, 83, 86, 87	Fehlermeldung vom Netzbetreiber; Terminal ist gesperrt oder nicht freigeschaltet	Terminal beim Netzbetreiber freischalten lassen, bzw. Ursache klären.
- XXXXX	Terminalinterne Fehlermeldung. Nachfolgend ein Auszug von ca. 2000 möglichen Fehlern.	

-65540 - 65549	Kommunikationsstörung PINPad - Retail Box	Alle Kabel richtig gesteckt und verriegelt? Terminaleinheit stromlos machen
-69634	SW - Sicherheitsmodul stellt Fehler fest	F73 durchführen; wenn weiterhin fehlerhaft: PINPad tauschen
-74758	DFÜ; Anwahltimeout / Keine Antwort vom Netzbetreiber	
-74760	DFÜ; Kein Verbindungsaufbau zum Netzbetreiber möglich	
-74761	DFÜ; Abbruch einer bestehenden Verbindung	
Aufstartfehler 8000	Fehler im HW - Sicherheitsmodul	PINPad tauschen

Kassendisplay

Im Kassendialog werden der Kasse folgende Fehlernummern übermittelt.

ⓘ Fehlernummern größer als 255 kommen nicht vom Terminal!

Fehlernummer	Beschreibung
1-99	Antwort vom Netzbetreiber oder AS
100	Lesefehler Karte
101	Karte nicht verarbeitbar
105	Falsches Passwort
106	Kassenschnitt notwendig
108	Abbruch durch Bediener oder Timeout
111	Falsches Datenformat (z.B. WKZ falsch / Betrag nicht zulässig bei Prepaid)
120	Karte verfallen
122	Bedienerabbruch (je nach Softwarekonfiguration; sonst Fehler 108)
155	Kommunikationsstörung mit der Kasse festgestellt
163	Fehler im DFÜ Verbindungsaufbau
180	Vorgang bereits storniert
181	Storno nicht möglich
234	Prepaid Karten-ID unbekannt
253	Formatfehler in der Nachricht von der Kasse
254	Das Terminal ist z.Z. nicht bereit um einen Auftrag der Kasse auszuführen
255	Sonstiger Fehler (Details siehe Zusatzdaten)

Antwortcodes vom Netzbetreiber

Code	Kundendisplay (e!-cash)	Kundendisplay (Kreditkarten)	Bedeutung
2	Systemfehler	02 G-Dienst kontaktieren	Abgelehnt, telefonische Autorisierung möglich
3	Systemfehler	03 VU-Nummer nicht bekannt	Ungültige Vertragsunternehmensnummer
4	Karte nicht	04 Karte nicht zugelassen	Verwendete Karte ist nicht zugelassen
5	Karte nicht zugelassen	05 Keine Genehmigung	Ablehnung vom AS
6	Systemfehler	06 Systemfehler	Filetransfer falsch
9	Bitte warten	Bitte warten	Verzögerte Bearbeitung der Autorisierung
12	Systemfehler	12 Transaktion ungültig	Transaktion ungültig, z.B. Währung nicht zulässig
13	Zahlung nicht möglich	13 Betrag ungültig	Verfügbare Betrag überschritten
14	Systemfehler	14 Kartenummer ungültig	Karte ungültig
21	Storno nicht möglich	21 Vorgang nicht bearbeitet	Zugehörige Bezugstransaktion nicht gefunden
24	Systemfehler	24 Systemfehler	Filetransfer wird vom Empfänger nicht unterstützt
29	Systemfehler	29 Systemfehler	Filetransfer nicht erfolgreich
30	Systemfehler	30 Systemfehler	Formatfehler in der Anfrage
31	Systemfehler	31 Systemfehler	Kartenherausgeber nicht zugelassen
33	Karte verfallen	33 Gültigkeit nicht aktuell	Verfalldatum der Karte ist überschritten
34	Zahlung nicht möglich	34 Transaktion nicht möglich	Unplausible Kartendaten, Manipulationsverdacht
40	Systemfehler	40 Funktion ungültig	Angeforderte Funktion nicht unterstützt
43	Systemfehler	43 Karte einziehen	Verdacht auf Kartendiebstahl, bitte Karte einziehen
50	Systemfehler	50 Systemfehler	Autorisierung doppelt
51	Systemfehler	51 Systemfehler	Limit überschritten, »Doch-Funktion« möglich
54	Karte verfallen	54 Systemfehler	ec-Chipkarte nicht mehr gültig
55	Systemfehler	55 Systemfehler	Geheimzahl falsch
56	Karte ungültig	56 Karte ungültig	Karte ungültig, kein Eintrag in AS-Datei

57	Storno nicht möglich	57 Falsche Karte verwendet	Storno: andere Karte als bei der Zahlung verwendet
58	Systemfehler	58 Terminal nicht bekannt	Terminal für Transaktionen nicht zugelassen
59	Zahlung nicht möglich	59 Systemfehler	Manipulationsverdacht bei ec-Chip
61	Systemfehler	61 Systemfehler	Karte ist gesperrt in lokaler Sperrliste
62	Karte nicht zugelassen	62 Karte nicht zugelassen	Karte gesperrt
64	Storno nicht möglich	64 Storno nicht möglich	Stornobetrag ist abweichend von der Bezugstransaktion
65	Systemfehler	65 Systemfehler	Limit der Transaktionsfrequenz überschritten
75	Geheimzahl zu oft falsch	75 Systemfehler	Geheimzahl zu oft falsch eingegeben
76	Systemfehler	76 Systemfehler	Schlüsselindex unzulässig, bzw. Fehler in Bitmap 57
77	Systemfehler	77 Systemfehler	ec-Chip: Fehler in Bitmap 62
78	Systemfehler	78 Systemfehler	Fehler in der Nachricht zum BR: Sequenzfehler in Bitmap 62
80	Systemfehler	80 Umsatz nicht mehr vorhanden	Transaktionsbetrag nicht mehr verfügbar
81	Systemfehler	81 Systemfehler	Initialisierung fehlerhaft; Wiederholung erforderlich
82	Systemfehler	82 Systemfehler	Initialisierung unzulässig (Terminal gesperrt)
83	Systemfehler	83 Systemfehler	PINPad-Wechsel nicht möglich
84	Systemfehler	84 Systemfehler	Datex-P-Nr. falsch
85	Systemfehler	85 Systemfehler	Ablehnung vom Kreditkarteninstitut
86	Systemfehler	86 Systemfehler	Stammdaten des Terminals unbekannt; ZKA-Nummer falsch
87	Systemfehler	87 Systemfehler	Terminal ist beim Netzbetreiber unbekannt
89	Systemfehler	89 Terminal initialisieren	CRC falsch
91	Systemfehler	91 KKI_AS z.Zt. nicht verfügbar	Kartenherausgeber oder Netz nicht verfügbar
92	Systemfehler	92 Kartentyp nicht bekannt	AS stellt falsches Routing fest
96	Systemfehler	96 Verarbeitung z.Zt. nicht	AS-Verarbeitung zur Zeit nicht verfügbar
97	Systemfehler	97 Systemfehler	MAC-Fehler
98	Systemfehler	98 Datum/Uhrzeit falsch	Datum/Uhrzeit nicht plausibel
99	Systemfehler	99 Systemfehler	PAC-Verschlüsselung fehlerhaft

V. SERVICE UND UNTERSTÜTZUNG

FAQ

Fehler: LED an der RetailBox leuchtet nicht.

Mögliche Ursache: Keine Stromversorgung vorhanden.

Maßnahmen: Überprüfen Sie die Anschlüsse des Netzteils an der RetailBox und der Steckdose. Funktioniert ein anderes Gerät an dieser Steckdose? Falls der Fehler immer noch auftritt, setzen Sie sich bitte mit Ihrer Hotline in Verbindung. Halten Sie die Seriennummer des PIN Pad und der RetailBox bereit. (Sie finden diese auf dem Typenaufkleber auf den Geräten.)

Fehler: Display hat keine Anzeige.

Mögliche Ursache: Fehlende Stromversorgung oder Kabel zur RetailBox nicht richtig gesteckt.

Maßnahmen: Überprüfen Sie die LEDs. Wenn Sie leuchtet ist die Stromversorgung vorhanden. Überprüfen Sie das Kabel vom PIN PAD zur RetailBox. Ist es irgendwo beschädigt (gequetscht oder abgeknickt)? Ist es richtig mit der RetailBox verbunden? Falls sich der Fehler nicht beheben lässt oder das Kabel beschädigt ist, setzen Sie sich bitte mit Ihrer Hotline in Verbindung. Halten Sie die Seriennummer des PIN PAD und der RetailBox bereit.

Fehler: Betriebszustands-LED an der Kommunikationsschnittstelle leuchtet nicht, obwohl eine Verbindung ausgelöst wurde

Mögliche Ursache: Kommunikationsproblem mit dem DFÜ-Modul.

Maßnahmen: Prüfen Sie, ob das Modul mit der Kommunikationsschnittstelle richtig im Gerät sitzt und verschraubt ist. Prüfen Sie, dass das Anschlusskabel auf beiden Seiten richtig eingerastet ist. Falls der Fehler immer noch auftritt, setzen Sie sich bitte mit Ihrer Hotline in Verbindung. Halten Sie die Seriennummer des PIN PAD und der RetailBox bereit.

Fehler: Im Display erscheint Terminal geschlossen.

Ursache: Kein Bediener angemeldet

Maßnahme: Melden Sie einen Bediener an, wie auf Seite 6 beschrieben.

Fehler: Was bedeutet Antwortcode xx auf dem Abbruchbeleg einer Zahlung?

Ursache: Die Zahlung (Storno) wurde vom Betreiberrechner (zentralen Abrechnungssystem) oder der Karten ausgebenden Bank abgelehnt.

Maßnahme: Transaktion wiederholen und bei dauerhaftem Fehler bitte mit Ihrer Hotline in Verbindung setzen.

Fehler: Im Display steht plötzlich Interner Vorgang 1003

Ursache: Dies ist die automatische Anmeldung des Terminals beim Terminalmanagementsystem von REA Card. Der Vorgang startet nach der Inbetriebnahme automatisch. Das Terminalmanagementsystem ist für die Versorgung des ec-Terminals mit Softwareupdates zuständig.

Maßnahme: Sie müssen nichts tun. Die Meldung im Display verschwindet nach einigen Sekunden.

REINIGUNG UND PFLEGE DES TERMINALS

⚠ Ihr Terminal ist ein empfindliches elektronisches Gerät und sollte nur in geeigneter Weise unter Verwendung von zugelassenen Mitteln gereinigt werden.

Verschmutzungen des Gehäuses können mit einem fusselfreien Tuch unter Verwendung von speziellem Terminal-Reiniger gereinigt werden. Zur regelmäßigen Reinigung des Kartenlesers sind spezielle Reinigungskarten erhältlich.

Ein Reinigungsset mit Terminal-Reiniger, Fleece-Tüchern sowie Reinigungskarten ist auf der Internetseite von REA Card erhältlich.

Ein gepflegtes Gerät sorgt für einen guten Eindruck beim Kunden und steht über einen langen Zeitraum ohne verschmutzungsbedingte Ausfälle zur Verfügung.

GARANTIEBEDINGUNGEN

Ihr REA ECS-Retail wurde auf Basis von 25jähriger Erfahrung entwickelt und unter Einhaltung höchster Fertigungsstandards in der Bundesrepublik Deutschland hergestellt. Dies bedeutet Qualität und Sicherheit für Bediener und Kunden.

Soweit nichts anderes vereinbart wurde, wird das Terminal mit einer REA Card Terminalgarantie ausgeliefert. Diese ist nach der Auslieferung 12 Monate gültig. Die Garantiebedingungen und weitere wichtige Informationen hierzu entnehmen Sie bitte Ihren Vertragsunterlagen.

UMWELTHINWEISE

REA Card handelt umweltbewusst und leistet mit konkreten Maßnahmen Beiträge zu einer lebenswerten Zukunft.

Jeder Käufer eines REA Terminals kann dieses nach Beendigung der Nutzung an REA Card zur kostenlosen Entsorgung zurückgeben. Informationen zur Rücknahme erhalten Sie von Ihrer Hotline.

ⓘ Gemietete Geräte sind Eigentum von REA Card und müssen nach Beendigung des Mietverhältnisses an REA Card zurückgegeben werden.

⚠ Entsorgen Sie das Terminal nicht mit dem Hausmüll!

ⓘ Das REA ECS-Retail hat im Ruhezustand (Standby) eine Leistungsaufnahme von 2,9 W – 4,8 W (ausstattungsabhängig). Dies entspricht 25,4 kWh – 42,0 kWh (ausstattungsabhängig) pro Jahr. Da ec-Terminals aufgrund von nächtlichen Updates rund um die Uhr eingeschaltet bleiben müssen, achtet REA Card bereits bei der Entwicklung der Terminals auf geringe Verbrauchswerte im Standby-Betrieb.

WARN- UND SICHERHEITSHINWEISE

Das REA ECS-Retail wurde für bargeldlose Zahlungen mit Magnetstreifenkarten oder Chipkarten entwickelt und sollte nur zweckgemäß verwendet werden.

Um Unfälle oder Schäden am Gerät zu vermeiden, beachten Sie bitte unbedingt die folgenden Sicherheitshinweise:

- Betreiben Sie das Terminal nur mit dem mitgeliefertem Netzteil und in trockenen, geschlossenen Räumen (Betriebstemperatur 1° C bis 50° C, relative Luftfeuchtigkeit 5 % bis 80 % R.H., nicht kondensierend).
- Setzen Sie das Gerät keiner dauerhaften Sonneneinstrahlung oder anderen Wärmequellen aus.
- Öffnen Sie niemals das Gehäuse (weder von Komponenten des Terminals noch vom Netzteil).
- Stecken Sie bitte keine scharfen oder spitzen Gegenstände in den Kartenleser.

Um Schäden am Gerät zu vermeiden und einen störungsfreien Betrieb zu gewährleisten, sollten Sie zusätzlich folgende Punkte beachten:

- Stromanschluss gemäß VDE 0100
- Telefon- / ISDN Anschluss gemäß ITU (International Telecommunication Union)
- Das Spiralkabel hat eine maximale Reichweite von 2 Meter
- Setzen Sie das Terminal mit dem von REA Card geliefertem Netzteil ein.

① Halterungen zur Montage des Gerätes am Kassenplatz sind auf der Internetseite von REA Card oder bei Ihrem Kundenbetreuer erhältlich.

COPYRIGHT-HINWEISE

Die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen, Kenntnisse und Darstellungen sind geistiges Eigentum der REA Card GmbH, D-64367 Mühlthal. Sie dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung weder vollständig noch auszugsweise kopiert, weiterverarbeitet, veröffentlicht oder an Dritte weitergegeben werden. Die Geltendmachung aller diesbezüglichen Rechte, insbesondere für den Fall der Erteilung von Patenten, bleibt REA Card vorbehalten.

Die Software auf dem ec-Terminal darf nur im vertraglich mit REA Card vereinbarten Umfang genutzt werden. Der Käufer des Terminals erwirbt daran kein geistiges Eigentum. Die Terminalsoftware enthält Bestandteile, die unter verschiedenen OpenSource Lizenzen zur Verfügung gestellt werden. Beachten Sie hierzu die Hinweise auf <http://opensource.rea-card.de>.

REA CARD GMBH

Teichwiesenstraße 1
D-64367 Mühlthal
www.rea-card.de

Hotline Deutschland

P: +49/(0)6154/638-152
hotline@rea-card.de

Kundenbetreuung

P: +49/(0)6154/638-200
info@rea-card.de

REA CARD BARGELDLOSE ZAHLUNGSSYSTEME GMBH

Triester Straße 10
A-2334 Vösendorf (Wien)
www.rea-card.at

Hotline Österreich

P: +43/(0)800/555-632 (free Call)
info@rea-card.at



041400024

Artikel Nr. 041.400.024
Version 1.0
© REA Card GmbH 2008