





Pomoc jest zawsze pod ręką! Konfiguracja połączenia, wymiana papieru, zarządzanie baterią – to proste! Wszystkie informacje znajdziesz w tej instrukcji. Dowiedz się, jak zbudowany jest Twój terminal i jak postępować w przypadku problemów.

Dodatkowa pomoc



Zapoznaj się z materiałami szkoleniowymi oraz filmami instruktażowymi na YouTube (www.polcard.pl/YouTube), które przygotowaliśmy specjalnie dla Ciebie



Nie znalazłeś odpowiedzi na swoje pytanie? Przygotuj numer MID, który znajdziesz w prawym górnym rogu raportu wysyłki. Przyspieszy on Twoją identyfikację i rozwiązanie problemu. Jeżeli nie możesz uzyskać numeru MID – nasi konsultanci przeprowadzą identyfikację podczas rozmowy



Zadzwoń do Centrum Obsługi Klienta (24/7): +48 22 515 30 05 wew. 3

BUDOWA TERMINALA

Terminal przenośny Verifone VX 675	6
Terminal przenośny Verifone VX 680	7
Terminal przenośny Ingenico iWL 220	8
Terminal stacjonarny Verifone VX 520	9
Terminal stacjonarny Verifone VX 820	10
Terminal stacjonarny Ingenico iCT 220	11
PIN pad Verifone PP 1000 SE (model 1)	12
PIN pad Verifone PP 1000 SE (model 2)	13
PIN pad Ingenico iPP 220	14

FUNKCJE ADMINISTRACYJNE I KONFIGURACJA

Jak wprowadzić NIP	18
Konfiguracja dial-up	19
Konfiguracja dial-up – edycja parametrów	20
Konfiguracja IP – ustawienie statycznego adresu IP	22
Konfiguracja IP – ustawienie dynamicznego adresu IP	
(DHCP)	24
Konfiguracja IP – sprawdzenie połączenia	25
Konfiguracja Wi-Fi	26
Zmiana godziny raportu wysyłki	28
Zarządzanie baterią	30
Sprawdzanie stanu baterii	31
Formatowanie baterii	32

РОМОС

Korzystanie z pomocy w terminalu	38
Wymiana papieru w Verifone VX 680	42
Wymiana papieru w Verifone VX 520	43
Wymiana papieru w Ingenico iCT 220	44
Wymiana papieru w Ingenico iWL 220	45
Wymiana papieru w Verifone VX 675	46
Bezpieczeństwo i użytkowanie terminala	47
Problemy z połączeniem dial-up	48
Problemy z połączeniem poprzez GPRS	49
Problemy z połączeniem internetowym	50
Błędy error res	51
Problemy z drukarką	51
Inne	52



nazwa modelu

klapka drukarki

znajdująca się pod spodem terminala

przyciski funkcyjne

F1, F2, F3 i F4

czytnik kart magnetycznych

przycisk ALPHA

(zmiana cyfr na

przycisk ENTER

(zatwierdzanie)

przycisk BACKSPACE

(kasowanie ostatniego znaku)

litery/znaki)

VX 680

(F1)

(F2)

(F3)

(F4)

3DEF

(6^{MNO})

9WXY

#

J

Terminal przenośny Verifone VX 675

Terminal przenośny Verifone VX 680



nazwa modelu

przyciski funkcyjne

F1, F2, F3 i F4

czytnik kart

klawiatura

magnetycznych

przycisk ALPHA (zmiana cyfr na

przycisk ENTER (zatwierdzanie)

przycisk BACKSPACE

(kasowanie ostatniego znaku)

litery/znaki)

Terminal przenośny Ingenico iWL 220



Terminal stacjonarny Verifone VX 520

VX 520

3DEF

6^{MNO}

9WXY

#

P

ALPHA

2^{ABC}

5^{JKL}

(**8**tuv

0-SP

F1

(F2)

(F3)

(F4)

Terminal stacjonarny Verifone VX 820

Terminal stacjonarny Ingenico iCT 220





PIN pad Verifone PP 1000 SE (model 1)





przycisk BACKSPACE

(kasowanie ostatniego znaku)

przycisk ENTER

(zatwierdzanie)

klawiatura

PIN pad Ingenico iPP 220



FUNKCJE ADMINISTRACYJNE I KONFIGURACJA

Jak wprowadzić NIP

Po uruchomieniu terminal może poprosić o wprowadzenie numeru NIP firmy, na którą jest zarejestrowany. Trzykrotne wprowadzenie błędnego numeru spowoduje zablokowanie terminala. W celu jego odblokowania skontaktuj się z **Centrum Obsługi Klienta +48 22 515 30 05**.

Wprowadź NIP

i zatwierdź

zielonym

przyciskiem]

X

Proszę czekać ...

Terminal za chwile

będzie gotowy

do pracy

Konfiguracja dial-up

Jeżeli Twój operator zmienił ustawienia centrali telefonicznej, pamiętaj, że możesz samodzielnie dokonać zmiany ustawień konfiguracji na terminalu, bez konieczności kontaktowania się z Centrum Obsługi Klienta.

Aby zmienić ustawienia konfiguracji na terminalu, postępuj zgodnie z poniższą instrukcją.



Terminal jest gotowy do użycia

1 SPRZEDAŻ

2 MENU

Wprowadź NIP firmv

użytkującej terminal

Po uruchomieniu

terminala pojawi

o wprowadzeniu

sie komunikat

NIP-u

Weryfikacja numeru NIP pozwala zabezpieczyć terminal przed jego nieautoryzowanym użyciem podczas transportu oraz błędnym przypisaniem danych akceptanta, które mogłyby skutkować niewłaściwym kierowaniem środków pieniężnych za wykonane transakcje. Pytanie o numer NIP firmy wymagane jest tylko na początku, około dziesięć razy od momentu pierwszego uruchomienia terminala, oraz w późniejszym okresie nie częściej niż raz na trzy miesiące

Konfiguracja dial-up – edycja parametrów

EDYCJA PARAMETRU	

Parametr: Speed of modem 0056000 Podaj nową wartość:

Speed of modem – prędkość modemu

Parametr określa prędkość modemu telefonicznego w terminalu. Dostosuj prędkość na terminalu do tej obsługiwanej przez centralę telefoniczną Twojego operatora poprzez edycję parametrów i wprowadzenie nowych wartości. Dostępne prędkości modemu do wprowadzenia: 14400, 9600, 4800, 2400, 1200 bps*.

* bps = bit per second (bitów na sekundę)



Pause len – długość pauzy

Długość pauzy wyrażona 1/10 sekundy, np. 010 = 1 sekunda. Domyślnie ustawiona wartość = 002.

EDYCJA PARAMETRU Parametr: PABX T Podaj nową wartość:

PABX – prefiks

Parametr określa prefiks, który należy wprowadzić przed numerem telefonu, aby połączyć się z wybranym numerem. Jeżeli centrala Twojego operatora wykorzystuje dodatkowy prefiks do komunikacji, wprowadź jego wartość w terminalu, np. T9W225153305, co oznacza połączenie tonowe (T), wyjście na centrali (9) oraz pauzę (W).

EDYCJA PARAMETRU	
Parametr:	
Waiting for signal	
0	
Podaj nową	
wartość:	

Waiting for signal – oczekiwanie na sygnał

Parametr określa, kiedy modem w terminalu powinien czekać na ciągły sygnał linii telefonicznej w stosunku do prefiksu.

Dostępne wartości:

- 1 przed prefiksem
- 2 po prefiksie
- 3 pomiędzy numerami prefiksu.
- Domyślnie ustawiona wartość = 1.

EDYCJA PARAMETRU Parametr: Pause setting

2 Podaj nową wartość:

Pause setting – ustawienia pauzy

Parametr określa, w którym momencie przed wdzwonieniem się terminala do systemów First Data Polcard nastąpi pauza.

Dostępne wartości:

- 1 przed prefiksem
- 2 po prefiksie
- 3 pomiędzy numerami prefiksu.
- Domyślnie ustawiona wartość = 2.



Waiting for con sing – oczekiwanie na ciągły sygnał linii

Parametr wskazuje, czy modem w terminalu powinien czekać na ciągły sygnał linii telefonicznej.

Dostępne wartości:

0 – terminal nie będzie czekać na sygnał ciągły

i natychmiast rozpocznie połączenie

1 – terminal powinien poczekać na sygnał ciągły przed wybieraniem.

Domyślnie ustawiona wartość = 1.

Konfiguracja IP – ustawienie statycznego adresu IP

Jeżeli Twój operator zmienił ustawienia routera do komunikacji internetowej, pamiętaj, że możesz samodzielnie dokonać zmiany ustawień konfiguracji na terminalu bez konieczności kontaktu z Centrum Obsługi Klienta.

Aby zmienić ustawienia konfiguracji na terminalu, postępuj zgodnie z poniższą instrukcją. Można określić, czy terminal będzie się łączyć za pomocą dynamicznej adresacji IP (DHCP), czy poprzez statyczny adres IP.

Aby ustawić na terminalu statyczny adres IP, postępuj zgodnie z instrukcją	1 1 SPRZEDAŻ 2 MENU Wejdź w [2] MENU	2 1 TRANSAKCJE 2 POMOCNICZE 3 ADMIN. 4 SERWIS Wejdź w [3] ADMINISTRACYJNE	3 Wprowadź hasło administratora Wprowadź hasło administratora i za- twierdź [zielonym
			przyciskiem]. Hasło domyślne to 0000
4 1 KASJERZY 2 ZMIANA JĘZYKA 3 KONFIG. TCP/IP 4 KONFIG. PSTN	5 1 STATYCZNY IP 2 DYNAMICZNY IP IP: 192.168.0.106 MASK: 255.255.255.0 GATE: 192.168.0.1 <anuluj></anuluj>	6 Konfig. TCP/IP IP Mask Gateway	7 EDYCJA PARAMETRU Parametr: IP 192.168.0.106 Podaj nową wartość
Wybierz [3] KONFIG. TCP/IP	Aby zmienić na statyczną adresację, wybierz [1]. Aby pozostawić DHCP, wybierz [ANULUJ]	Terminal automa- tycznie podświetla pierwszy parametr do wprowadzenia. Zatwierdź [zielonym przyciskiem]	Wprowadź adres IP dla terminala i za- twierdź [zielonym przyciskiem]
8 Nowa wartość dla IP 192.168.0.107 Proszę potwierdzić	9 Konfig. TCP/IP IP Mask Gateway		11 Terminal zostanie zrestartowany
Potwierdź [zielonym przyciskiem] nową wartość lub – jeżeli wprowadziłeś złą wartość – wybierz [ANULUJ]	Postępuj analogicz- nie dla pozostałych parametrów w: MASK i GATEWAY	Po zatwierdzeniu ostatniego parame- tru wyjdź [czerwo- nym przyciskiem]	Po uruchomieniu terminala wykonaj test połączenia

!

Zmiana ustawień dostępna jest tylko dla terminali Verifone VX 520 i Ingenico iCT 220 ETH

Konfiguracja IP – ustawienie dynamicznego adresu IP (DHCP)

Aby ustawić na terminalu dynamiczny adres IP (DHCP), postępuj zgodnie z instrukcją.



Konfiguracja IP – sprawdzenie połączenia

Po restarcie terminal zapyta Cię o wykonanie testu połączenia. Zalecamy jego wykonanie. Dzięki temu będziesz wiedział, czy Twój terminal łączy się prawidłowo z naszym centrum autoryzacyjnym.

Zalecamy wykonanie testu. Dzięki temu będziesz wiedział, czy Twój terminal łączy się prawidłowo z naszym centrum autoryzacyjnym.



Potwierdź testowanie ustawień przyciskiem pod napisem [**TAK**] lub anuluj przyciskiem pod napisem [**NIE**]

Terminal spróbuje nawiązać połączenie i wyświetli podsumowanie testu – pozytywne lub negatywne Terminal wyświetli podsumowanie testu: OK – wynik pozytywny, połączenie prawidłowe N/A – test niedostępny/nieprzeprowadzony ERR – błąd połączenia, sprawdź poprawność wprowadzonych ustawień

Konfiguracja Wi-Fi

Jeżeli Ty lub Twój operator zmieniliście ustawienia routera do komunikacji internetowej po Wi-Fi, pamiętaj, że możesz samodzielnie dokonać zmiany ustawień konfiguracji na terminalu bez konieczności kontaktu z Centrum Obsługi Klienta.

Aby skonfigurować połączenie Wi-Fi, postępuj zgodnie z poniższą instrukcją, pamiętając, aby przed konfiguracją sieci Wi-Fi na terminalu przygotować wszystkie niezbędne informacje, takie jak:

- SSID nazwa sieci Wi-Fi, z którą chcesz połączyć terminal,
- hasło hasło sieci Wi-Fi, z którą chcesz połączyć terminal.



Zmiana ustawień dostępna jest tylko dla terminali Verifone VX 680 Wi-Fi

Zmiana godziny raportu wysyłki

Raport wysyłki to przekazanie transakcji z terminala do systemu rozliczeniowego. Odbywa się automatycznie raz dziennie o zaprogramowanej godzinie (najczęściej w nocy). W związku z tym nie należy wyłączać terminala na noc.

Możesz sam zdecydować, o której godzinie będzie wykonywany automatyczny raport wysyłki. Aby zmienić godzinę, postępuj zgodnie z instrukcją.



!

Zmiana ustawień dostępna jest tylko dla terminali Verifone

Zarządzanie baterią

Ogólne zasady ładowania i konserwacji baterii:

- Bateria terminala powinna być systematycznie ładowana przez podłączenie terminala do zasilacza sieciowego lub umieszczenie na specjalnej podstawie dostarczonej z terminalem.
- Podczas regularnego użytkowania terminala nie należy dopuszczać do całkowitego wyładowania się baterii. Jeśli do tego dojdzie i system ochrony baterii automatycznie wyłączy terminal, należy ładować baterię przez co najmniej godzinę przed jego ponownym użytkowaniem.
- 3 Terminal z rozładowaną baterią nie powinien zbyt długo pozostawać odłączony od źródła zasilania sieciowego.
- W celu wydłużenia żywotności baterii zalecane jest jej okresowe formatowanie (co 6 miesięcy).
- 5 W przypadku nieużywania terminala przez dłuższy czas zalecana jest okresowa kontrola stanu naładowania baterii. Utrzymanie poziomu naładowania wyższego niż 40% pozwoli zachować dłuższą żywotność baterii.
- 6 Niedozwolone jest używanie terminala w wysokich temperaturach, zwłaszcza podczas procesu ładowania, ponieważ może to doprowadzić do uszkodzenia baterii.
- Zabrania się ładowania terminala urządzeniami innymi niż dostarczone przez First Data Polcard, ponieważ może to doprowadzić do uszkodzenia terminala.

Sprawdzanie stanu baterii

Pozwala sprawdzić pojemność baterii, procent naładowania, datę ostatniego formatowania, numer seryjny baterii oraz gotowość baterii do pracy.



Formatowanie baterii

Formatowanie baterii powinno być wykonywane co 6 miesięcy lub wtedy, kiedy zauważysz znacznie krótszy czas pracy terminala na baterii.

Pamiętaj! Podczas formatowania baterii nie można korzystać z terminala. Na czas formatowania baterii terminal musi być ciągle podłączony do zasilacza lub pozostawiony na podstawie ładującej do czasu zakończenia (około 6-9 godzin).



1

Uwaga! Pamiętaj, na czas formatowania baterii terminal musi być położony na podstawie ładującej Funkcja dostępna jest tylko dla terminali Verifone VX 680 GPRS i WIFI

Tryb oszczędzania baterii



Funkcja dostępna jest tylko dla terminali Verifone VX 675 GPRS oraz VX 680 GPRS i WIFI



Korzystanie z pomocy w terminalu

Pamiętaj, że w każdej chwili możesz skorzystać z porad znajdujących się w aplikacji Twojego terminala. Znajdziesz tam najważniejsze informacje dotyczące jego działania, dostępnych funkcjonalności oraz wskazówek, jak rozwiązać najczęściej występujące problemy.



5 WYBIERZ TEMAT 1 TRANSAKCJE 2 PROBL. ŁĄCZNOŚĆ 3 INNE PROBLEMY 4 KONFIGURACJA

Terminal wyświetli 4 dostępne kategorie pomocy. Obok znajdziesz krótki opis dotyczący każdej z nich Sprawdź, co zawierają kategorie pomocy w Twoim terminalu. Zanim zdecydujesz się zadzwonić do Centrum Obsługi Klienta, upewnij się, czy odpowiedź na Twoje pytanie nie znajduje się w zasięgu ręki.



TRANSAKCJE

WERYFIK, KARTY

SPRZEDAŻ

2

PROBLEMY Z ŁĄCZNOŚCIĄ pozwolą Ci samodzielnie podjąć próbę rozwiązania najczęściej występujących problemów komunikacyjnych

Tu znajdziesz szczegółowe informacje na

temat rodzajów TRANSAKCJI, które możesz

akceptować na terminalu First Data Polcard



Po wejściu w INNE PROBLEMY otrzymasz pomoc na temat problemów z wydrukiem, odczytem karty itp.

	KONFIGURACJA		
1	GODZINA WYSYŁKI		
2	KONFIG. TCP/IP		
3	KONFIG. WI-FI		
4	KONFIG. PABX		

Jeżeli chcesz zmienić adres IP terminala, zalogować terminal do innej sieci Wi-Fi lub zmienić godzinę raportu wysyłki, to skorzystaj z pomocy na temat **KONFIGURACJI** Dodatkowo, na wybranych ekranach terminala umieściliśmy szybkie podpowiedzi oznaczone znakiem zapytania.

SPRZEDAŻ [?] Wprowadź kwotę: 0.00 PLN

Wciskając przycisk **[F1]** sprawdzisz, co zawiera ekran pomocy. Aby przeczytać pełną treść wskazówki skorzystaj z przycisków nawigacyjnych **[góra/doł]**.

Wejście w ekran pomocy i nawigacja po ekranach różni się, w zależności od modelu terminala.

Verifone VX 520



Aby otworzyć ekran pomocy na terminalu Verifone VX 520, należy nacisnąć przycisk **[F1]** z boku ekranu, oznaczony na rysunku powyżej



Aby przewijać komunikat w ekranie pomocy, naciśnij przycisk nawigacyjny pod strzałką w dół

Verifone VX 675



Aby otworzyć ekran pomocy na terminalu Verifone VX 675, należy nacisnąć [**szary przycisk**] pod ekranem, oznaczony na rysunku powyżej



Aby przewijać komunikat w ekranie pomocy, naciśnij przycisk nawigacyjny pod strzałką w dół

Verifone VX 680



Aby otworzyć ekran pomocy na terminalu Verifone VX 680, należy nacisnąć dotykowy przycisk **(F1)** znajdujący się na ekranie, oznaczony na rysunku



Aby przewijać komunikat na ekranie pomocy, naciśnij dotykowy przycisk nawigacyjny pod strzałką w dół

Wymiana papieru w Verifone VX 680



W klapce drukarki znajdującej się od spodu terminala zamontowany jest specjalny przycisk. Odciągnij go do góry, aby otworzyć klapkę



Wymiana papieru w Verifone VX 520



W klapce drukarki zamontowany jest specjalny przycisk. Odciągnij go do góry, aby otworzyć klapkę





2

Włóż nową rolkę papieru termicznego. Pamiętaj, że papier musi wychodzić spod rolki w sposób pokazany na rysunku



2 te że

Włóż nową rolkę papieru termicznego. Pamiętaj, że papier musi wychodzić spod rolki w sposób pokazany na rysunku





Zamknij pokrywę drukarki. Chcąc sprawdzić, czy terminal prawidłowo drukuje paragony, wykonaj raport krótki





Zamknij pokrywę drukarki. Chcąc sprawdzić, czy terminal prawidłowo drukuje paragony, wykonaj raport krótki



Wymiana papieru w Ingenico iCT 220



Otwórz komorę drukarki, unosząc zatrzask



Wymiana papieru w Ingenico iWL 220







Włóż nową rolkę papieru termicznego. Pamiętaj, że papier musi wychodzić spod rolki w sposób pokazany na rysunku



2

Włóż nową rolkę papieru termicznego. Pamiętaj, że papier musi wychodzić spod rolki w sposób pokazany na rysunku



3

Zamknij pokrywę drukarki. Chcąc sprawdzić, czy terminal prawidłowo drukuje paragony, wykonaj raport krótki



3

Zamknij pokrywę drukarki. Chcąc sprawdzić, czy terminal prawidłowo drukuje paragony, wykonaj raport krótki



Wymiana papieru w Verifone VX 675



Otwórz komorę drukarki unosząc zatrzask znajdujący się w górnej części terminala





2

Włóż nową rolkę papieru termicznego. Pamiętaj, że papier musi wychodzić spod rolki w sposób pokazany na rysunku





Zamknij pokrywę drukarki. Chcąc sprawdzić, czy terminal prawidłowo drukuje paragony, wykonaj raport krótki



Bezpieczeństwo i użytkowanie terminala

- Nie korzystaj z terminala w pobliżu źródeł wody, np. w sąsiedztwie wanny, umywalki, zlewu kuchennego, miejsca do prania ręcznego, w wilgotnych piwnicach ani w pobliżu basenu kąpielowego.
- 2 Unikaj korzystania z urządzeń podczas burz z wyładowaniami elektrycznymi.
- Unikaj sąsiedztwa urządzeń elektrycznych lub innych urządzeń o wysokiej oscylacji napięcia bądź emitujących tzw. "szum elektryczny", np. urządzeń klimatyzacyjnych, silników elektrycznych, świateł neonowych, urządzeń o wysokiej częstotliwości lub z zabezpieczeniem magnetycznym oraz sprzętu komputerowego.
- Terminal jest urządzeniem elektronicznym, wrażliwym na nadmierną wilgotność i skrajne temperatury. Nie używaj terminali w warunkach wysokiej wilgotności, w obecności substancji chemicznych lub tłuszczów, w wysokiej temperaturze lub w zapylonym otoczeniu.
- Do czyszczenia urządzenia nie używaj rozcieńczalnika, acetonu, trójchloroetylenu ani rozpuszczalników na bazie ketonu – takie środki chemiczne mogą uszkodzić części wykonane z tworzyw sztucznych lub gumy.
- Nie rozpylaj środków czyszczących ani żadnych innych roztworów bezpośrednio na klawiaturę czy wyświetlacz.
- 7 Uważaj, aby terminal nie został upuszczony. Odkładaj go na miejsce w sposób delikatny. Uderzenie terminala o twardą podstawę może doprowadzić do jego uszkodzenia.
- Nigdy nie odłączaj terminala od zasilania w trakcie przeprowadzania transakcji, innych operacji lub jeżeli na wyświetlaczu znajduje się informacja "Proszę czekać".

Problemy z połączeniem dial-up

Problem	ldentyfikacja/ przyczyna	Rozwiązanie
Numer linii dostępowej zajęty	Linia jest blokowana przez inne urządzenie	Sprawdź, czy terminal nie jest blo- kowany przez inne urządzenie, np. telefon stacjonarny, faks albo centralę alarmową, lub podłącz terminal bezpo- średnio do gniazdka telefonicznego
	Terminal odłączony od linii telefonicznej	Podłącz terminal do linii telefonicznej
Brak sygnału centrali telefonicznej	Linia telefoniczna została uszkodzona	Podłącz telefon do linii telefonicznej terminala i sprawdź, czy jest sygnał. W przypadku braku sygnału zgłoś awarię do operatora telefonicznego
Błąd połączenia	Numer prefiks mógł zostać zmieniony	Sprawdź poprawność konfiguracji terminala (prefiks)
	Numery operatorów są blokowane	Podłącz telefon do linii telefonicznej terminala i wykonaj testowe połączenie pod numery: 22 295 87 12/22 360 81 12. Jeżeli nie będzie możliwości uzyskania połączenia, oznacza to, że numery nie są dostępne i wtedy należy zgłosić problem do operatora telefonicznego
	Uszkodzona linia telefoniczna	Podłącz telefon do linii telefonicznej terminala i sprawdź, czy jest sygnał. W przypadku braku sygnału zgłoś awarię do operatora telefonicznego
	Linia telefoniczna niskiej jakości	Podłącz telefon do linii telefonicznej terminala, wykonaj połączenie testowe pod numery: 22 295 87 12/22 360 81 12 i sprawdź, czy połączenie nie jest zrywane, czy nie występują zakłócenia na linii w postaci szumów, trzasków. W przypadku występowania zakłóceń zgłoś awarię do operatora telefonicznego
	Uszkodzony kabel telefoniczny	Sprawdź, czy kabel telefoniczny nie jest uszkodzony, czy wtyczka w gnieździe nie jest obluzowana

Problemy z połączeniem poprzez GPRS

Problem	ldentyfikacja/ przyczyna	Rozwiązanie
Problem z połączeniem	Brak kresek zasięgu lub terminal nie łączy, chociaż jest zasięg	Wykonaj restart terminala
Brak karty SIM	Błędne osadzenie karty SIM w slocie lub uszkodzenie modułu GPRS	Wyłącz terminal. Sprawdź, czy karta SIM jest prawidłowo zamocowana. Uruchom ponownie terminal. Jeżeli po restarcie nadal pojawia się ten komunikat, zgłoś usterkę do Centrum Obsługi Klienta
Brak zasięgu	Awaria operatora GPRS/miejsce z ograniczonym zasięgiem GPRS	Sprawdź siłę sygnału GPRS na głównym ekranie terminala. Jeżeli siła sygnału jest słaba, spróbuj przenieść terminal w inne miejsce o lepszym zasięgu. W przypadku całkowitego braku zasięgu spróbuj zresetować terminal. Jeżeli mimo to terminal nadal nie będzie mógł połączyć się z operatorem GPRS, jest to najprawdopodobniej spowodowane chwilową awarią. Odczekaj 30-60 minut i spróbuj ponownie. Jeżeli to nie pomoże, zgłoś problem do Centrum Obsługi Klienta

Problemy z połączeniem internetowym

Problem	Identyfikacja/ przyczyna	Rozwiązanie
Błąd połączenia	Brak internetu	Sprawdź dostęp do Internetu na innych urządzeniach, np.: komputer, laptop itp. W przypadku braku dostępu do internetu skontaktuj się z dostawcą internetu
	Zawieszone urządzenie sieciowe router/switch	Wykonaj restart terminala
	Wypięty lub uszkodzony kabel internetowy	Sprawdź poprawność podłączenia kabla internetowego w terminalu i urządzeniu sieciowym router/switch. Sprawdź, czy kabel nie jest uszkodzony
Brak połączenia przy autoryzacji	Problem z uzyskaniem adresacji po DHCP	Przydziel na terminalu statyczny adres IP, bramkę i maskę. Sprawdź, czy terminal działa poprawnie
Brak połączenia przy wysyłce	Problem z konfiguracją sieci	Skontaktuj się ze swoim informatykiem. Poproś o sprawdzenie wartości bramki MTU. Wartość bramki MTU w sieci dla terminali First Data Polcard powinna wynosić 1500

Błędy ERROR RES

Problem	ldentyfikacja/ przyczyna	Rozwiązanie
26006 – 26007	Problem z połączeniem z serwerem FDP	Wykonaj restart terminala. Spróbuj ponownie wykonać transakcję/wysyłkę. Jeżeli problem nie ustąpił, zgłoś usterkę do Centrum Obsługi Klienta
23000	Błąd konfiguracji terminala	Zgłoś usterkę do Centrum Obsługi Klienta
18006 – 18009	Problem z konfiguracją sieci	Skontaktuj się ze swoim informatykiem. Poproś o sprawdzenie wartości bramki MTU. Wartość bramki MTU w sieci dla terminali First Data Polcard powinna wynosić 1500

Problemy z drukarką

Problem	ldentyfikacja/ przyczyna	Rozwiązanie
Terminal nic nie drukuje, papier się nie wysuwa	Niedomknięta pokrywa drukarki	Dociśnij pokrywę drukarki
	Założony zły rodzaj papieru	Włóż odpowiedni papier, przeznaczony do terminali płatniczych
	Krzywo bądź źle włożony papier	Włóż poprawnie papier
	Uszkodzona drukarka	Zgłoś usterkę do Centrum Obsługi Klienta
Brak papieru w drukarce	Brak papieru	Włóż papier do drukarki
	Uszkodzony czujnik papieru	Zgłoś usterkę do Centrum Obsługi Klienta

Inne

Problem	ldentyfikacja/ przyczyna	Rozwiązanie
Terminal zabloko- wany, skontaktuj się z POLCARD	Błędnie wprowadzony nr NIP firmy	Zadzwoń do Centrum Obsługi Klienta w celu odblokowania terminala
	Blokada terminala przez First Data Polcard	Zadzwoń do Centrum Obsługi Klienta lub swojego opiekuna handlowego
Na ekranie terminala jest napis: DOWNLOAD APLICATION	Terminal zdalnie aktualizuje oprogramowanie	Pozostaw terminal do czasu zakończenia aktualizacji. Pamiętaj! Nigdy nie przery- waj procesu zdalnej aktualizacji – może to trwale uszkodzić terminal

First Data

<u>www.polcard.pl</u> Centrum Obsługi Klienta: +48 22 515 30 05

© 2016 First Data Corporation. Wszystkie prawa zastrzeżone.