

Pomoc

Skrócona instrukcja
obsługi



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

1



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

2



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

3



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

Budowa terminala **4**

Terminal przenośny Verifone VX 675	5
Terminal przenośny Verifone VX 680	6
Terminal przenośny Ingenico iWL 220	7
Terminal stacjonarny Verifone VX 520	8
Terminal stacjonarny Verifone VX 820	9
Terminal stacjonarny Ingenico iCT 220	10
PIN pad Verifone PP 1000 SE (model 1)	11
PIN pad Verifone PP 1000 SE (model 2)	12
PIN pad Ingenico iPP 220	13

Funkcje administracyjne i konfiguracja **14**

Jak wprowadzić NIP	15
Konfiguracja dial-up	16
Konfiguracja dial-up – edycja parametrów	17
Konfiguracja IP – ustawienie statycznego adresu IP	19
Konfiguracja IP – ustawienie dynamicznego adresu IP (DHCP)	21
Konfiguracja IP – sprawdzenie połączenia	22
Konfiguracja Wi-Fi	23
Zmiana godziny raportu wysyłki	25
Zarządzanie baterią	27
Sprawdzanie stanu baterii	28
Formatowanie baterii	29
Tryb oszczędzania baterii	31

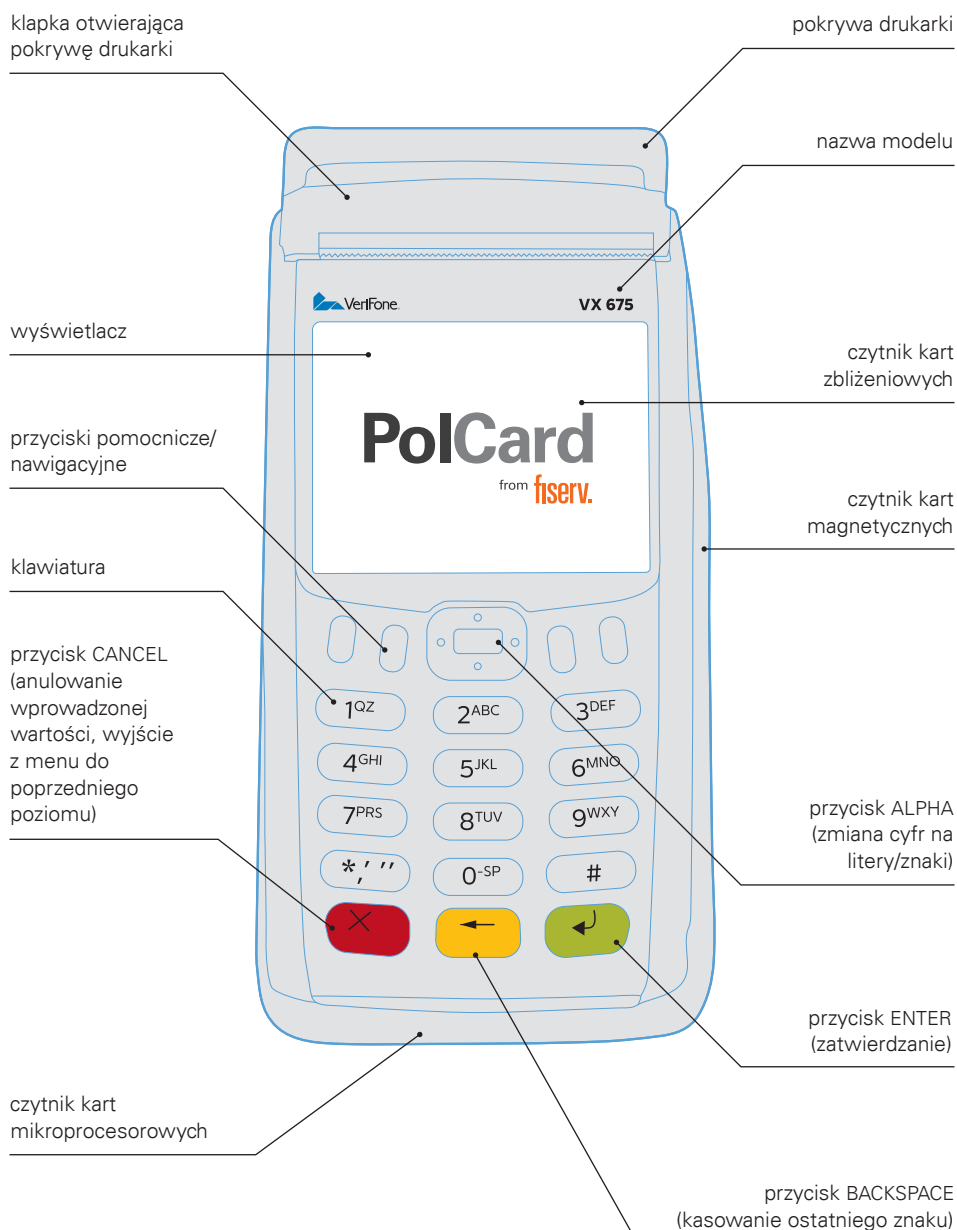
Pomoc **32**

Korzystanie z pomocy w terminalu	33
Wymiana papieru w Verifone VX 680	37
Wymiana papieru w Verifone VX 520	38
Wymiana papieru w Ingenico iCT 220	39
Wymiana papieru w Ingenico iWL 220	40
Wymiana papieru w Verifone VX 675	41
Bezpieczeństwo i użytkowanie terminala	42
Problemy z połączeniem dial-up	43
Problemy z połączeniem poprzez GPRS	44
Problemy z połączeniem internetowym	45
Błędy ERROR RES	46
Problemy z drukarką	46
Inne	47

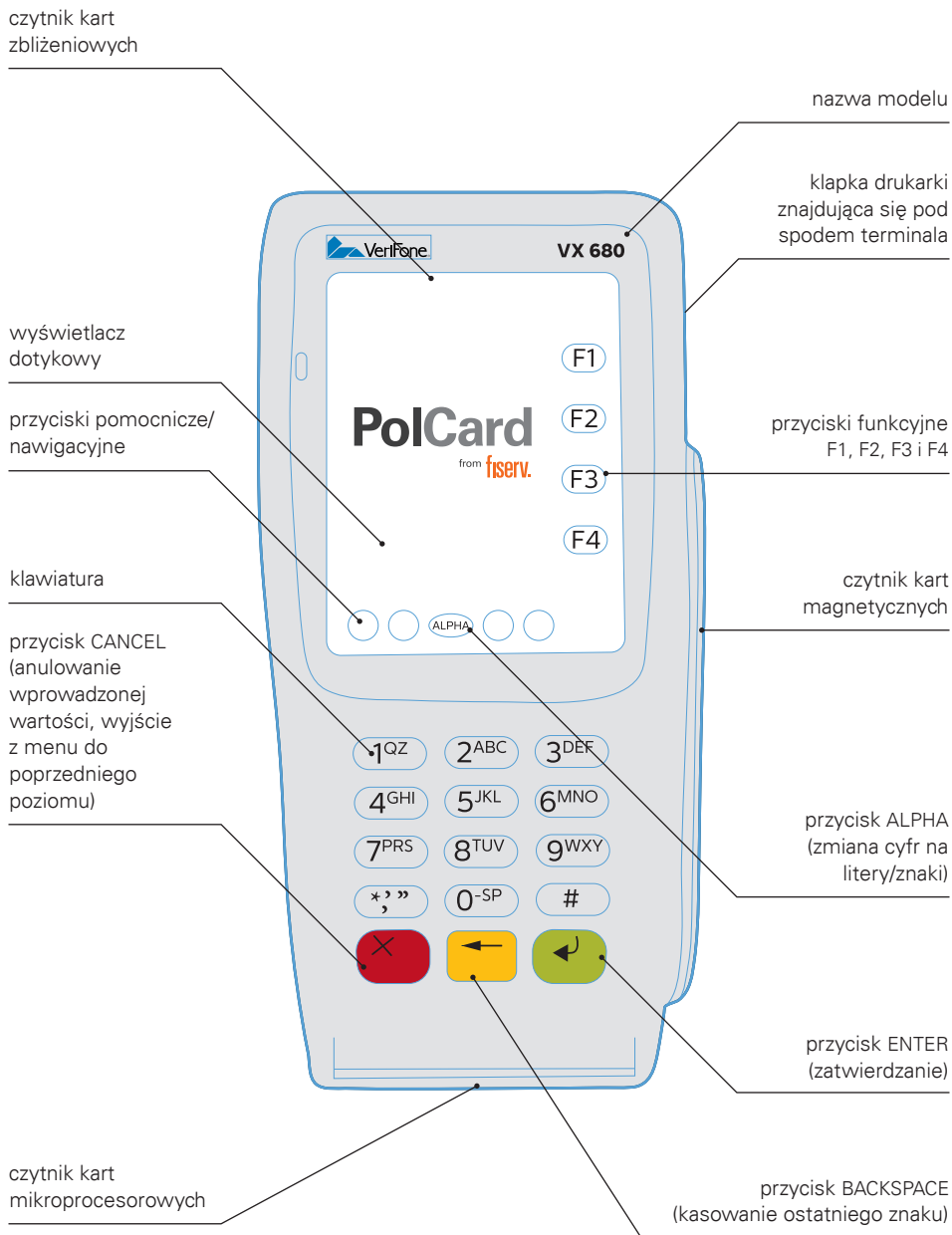
Budowa terminala



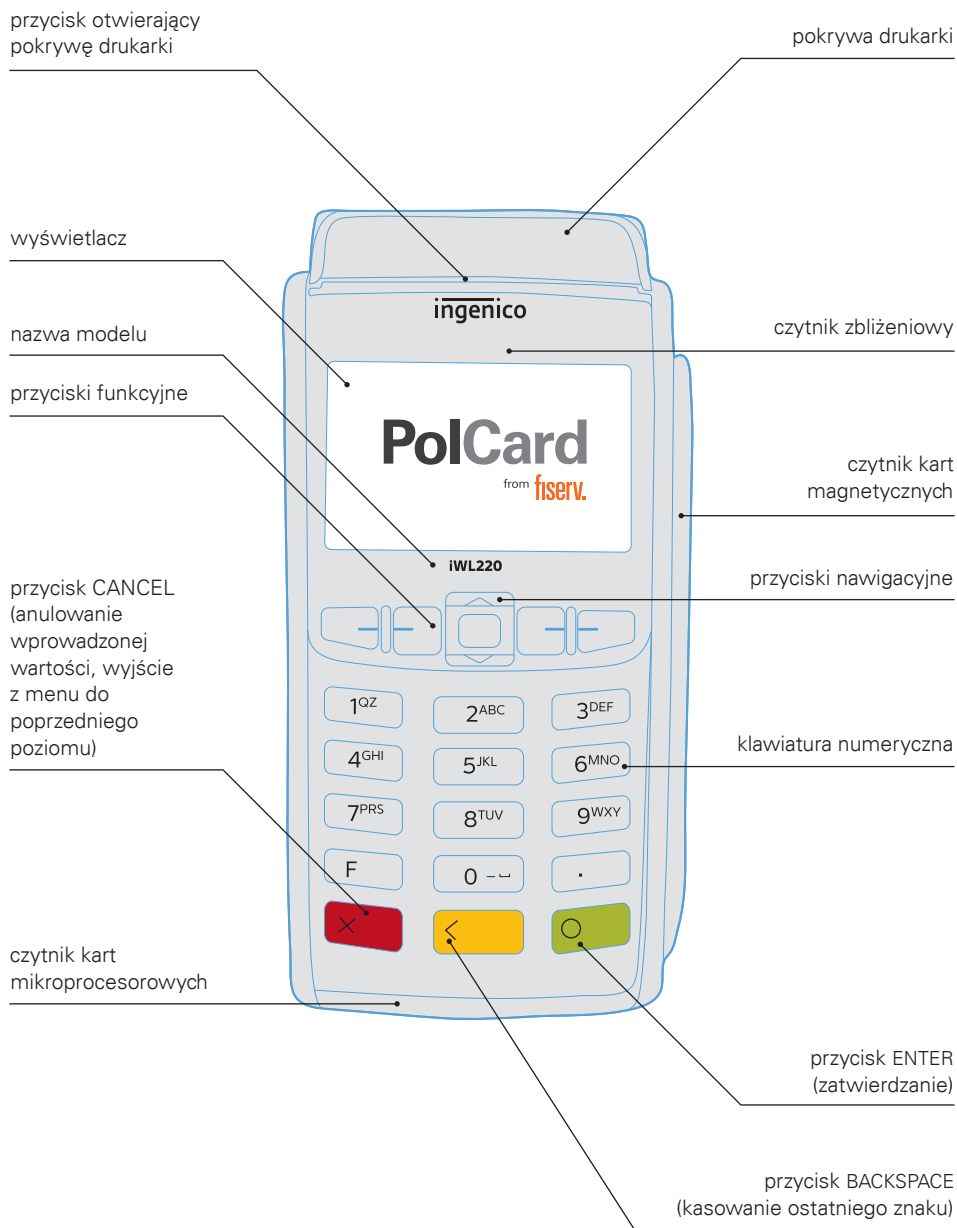
Terminal przenośny Verifone VX 675



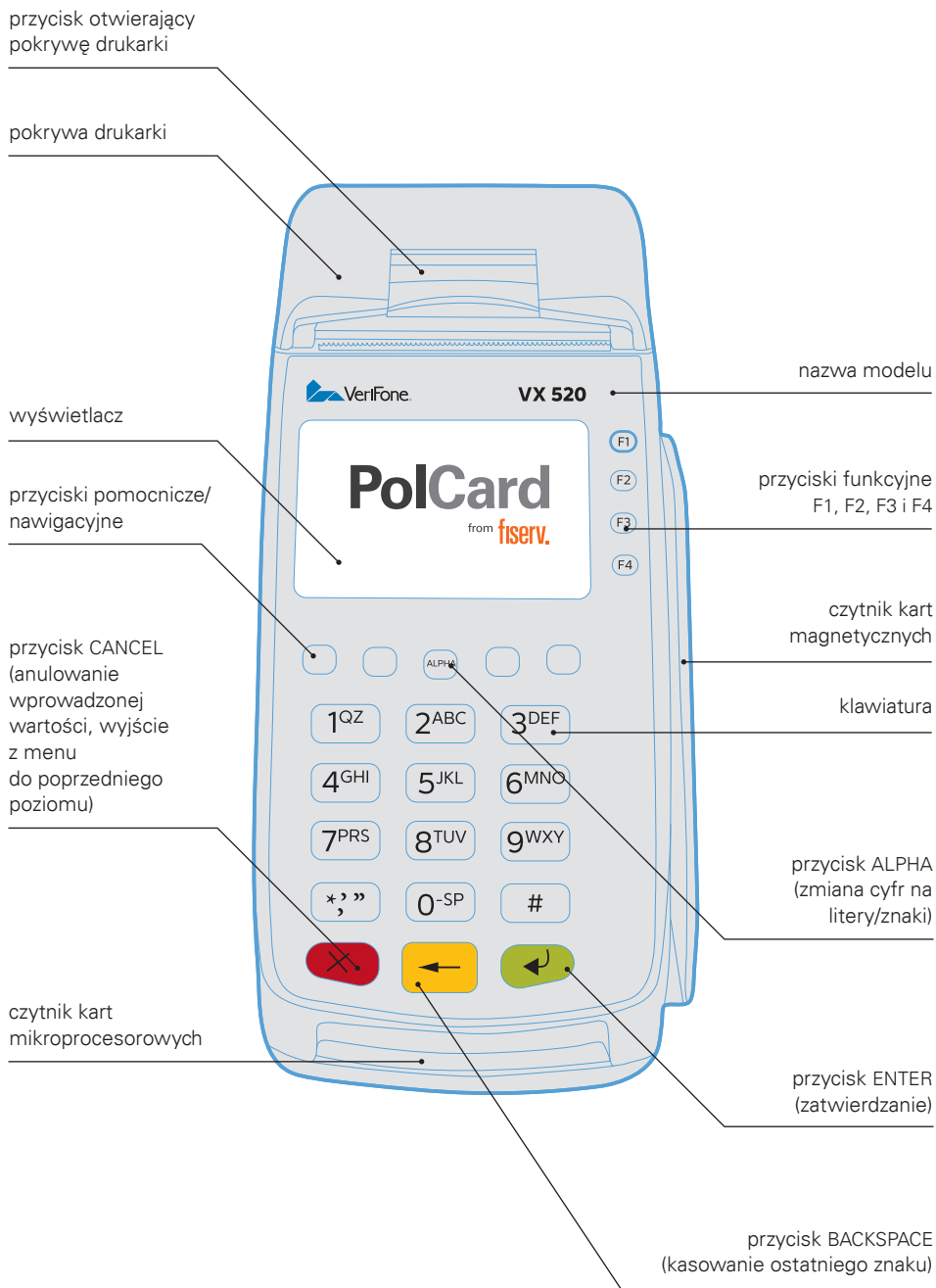
Terminal przenośny Verifone VX 680



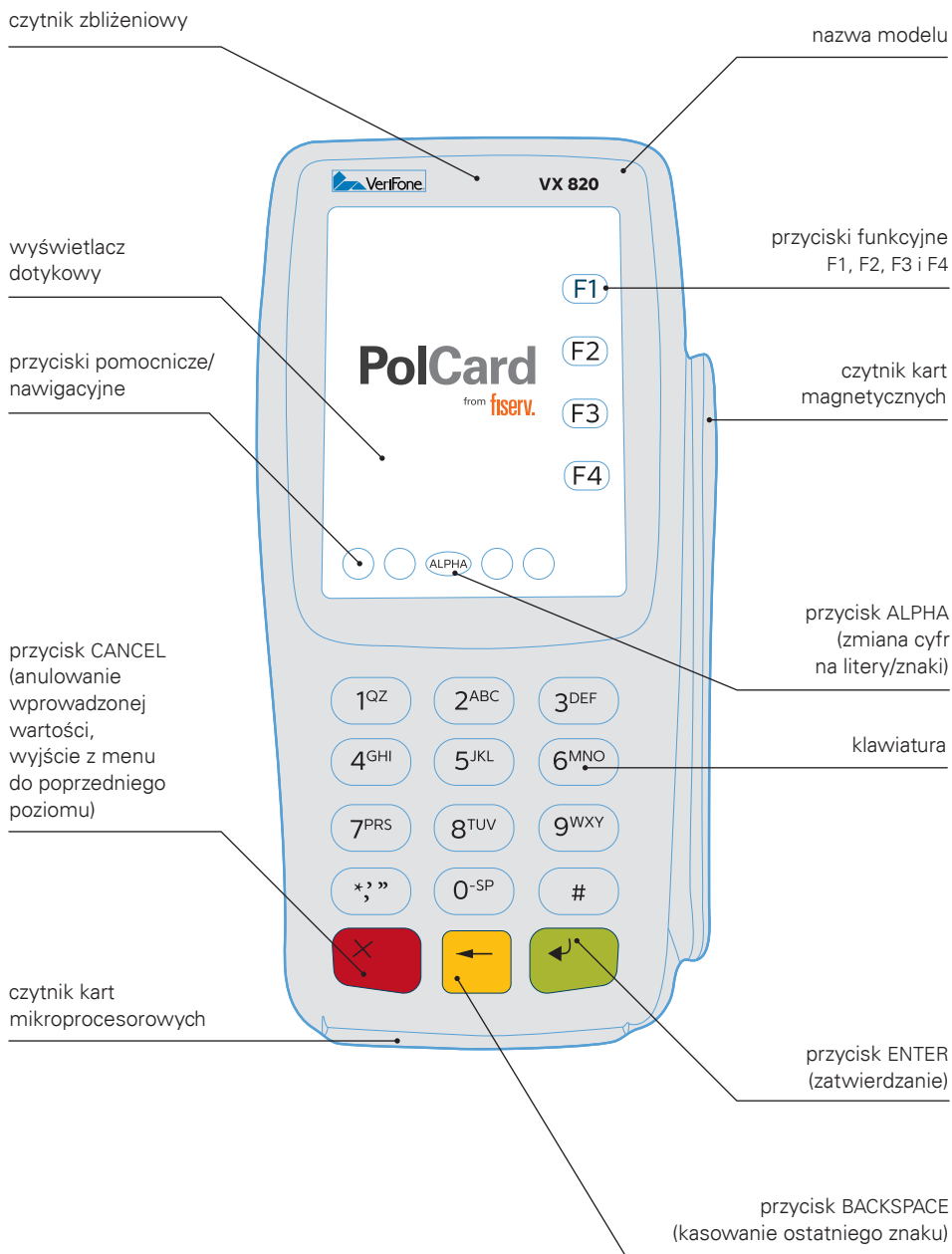
Terminal przenośny Ingenico iWL 220



Terminal stacjonarny Verifone VX 520



Terminal stacjonarny Verifone VX 820



Terminal stacjonarny Ingenico iCT 220

klapka otwierająca
pokrywą drukarki

wyświetlacz

przyciski
funkcyjne

przycisk CANCEL
(anulowanie
wprowadzonej
wartości,
wyjście z menu
do poprzedniego
poziomu)

czytnik kart
mikroprocesorowych

czytnik kart
magnetycznych

nazwa modelu

przyciski nawigacyjne

klawiatura

przycisk ENTER
(zatwierdzanie)

przycisk BACKSPACE
(kasowanie ostatniego znaku)



PIN pad Verifone PP 1000 SE (model 1)

czytnik zbliżeniowy

wyświetlacz

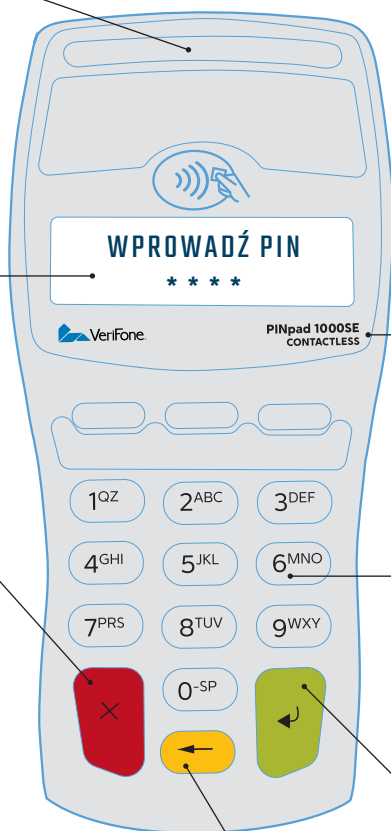
przycisk CANCEL
(anulowanie transakcji)

nazwa modelu

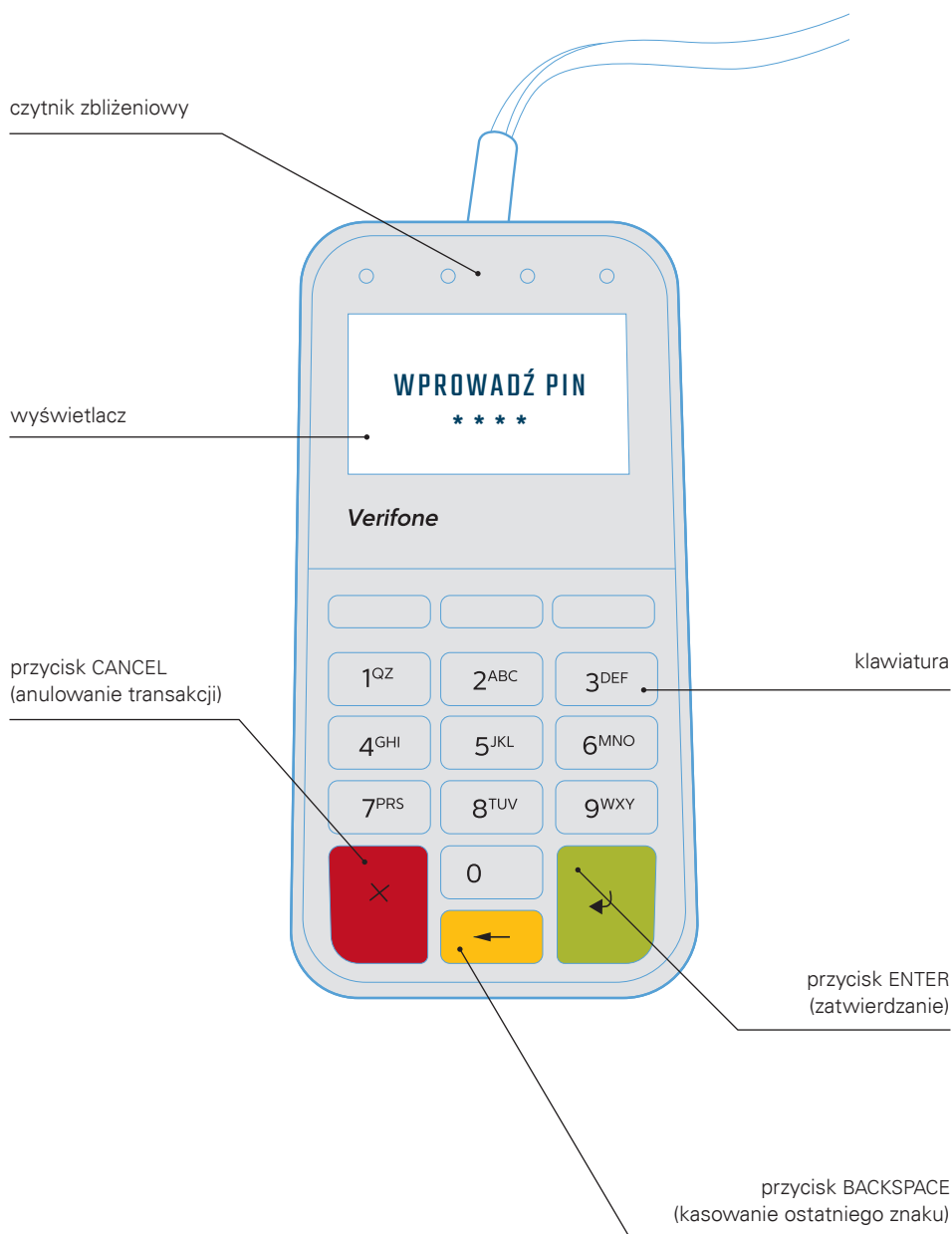
klawiatura

przycisk ENTER
(zatwierdzanie)

przycisk BACKSPACE
(kasowanie ostatniego znaku)



PIN pad Verifone PP 1000 SE (model 2)



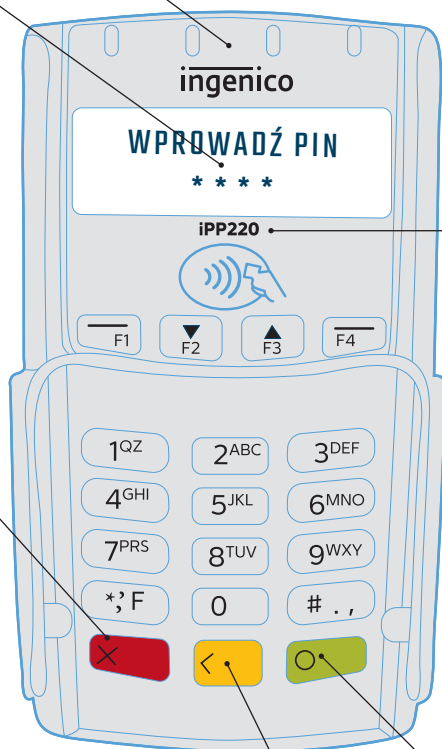
PIN pad Ingenico iPP 220

czytnik zbliżeniowy

wyświetlacz

przycisk CANCEL
(anulowanie transakcji)

nazwa modelu



przycisk ENTER
(zatwierdzenie)

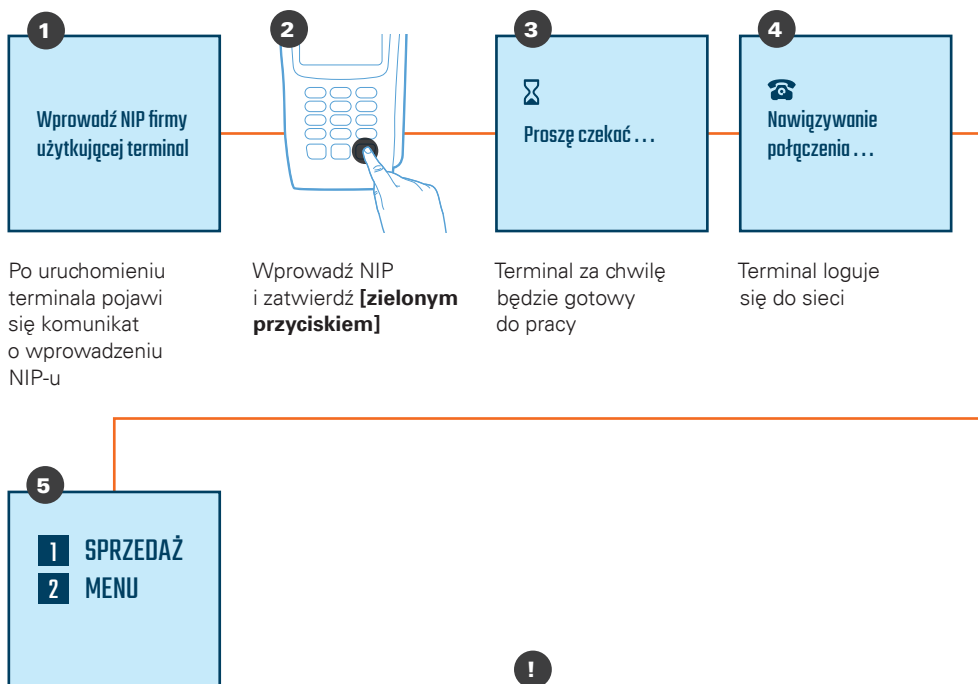
przycisk BACKSPACE
(kasowanie ostatniego znaku)



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**.



Terminal jest gotowy do użycia

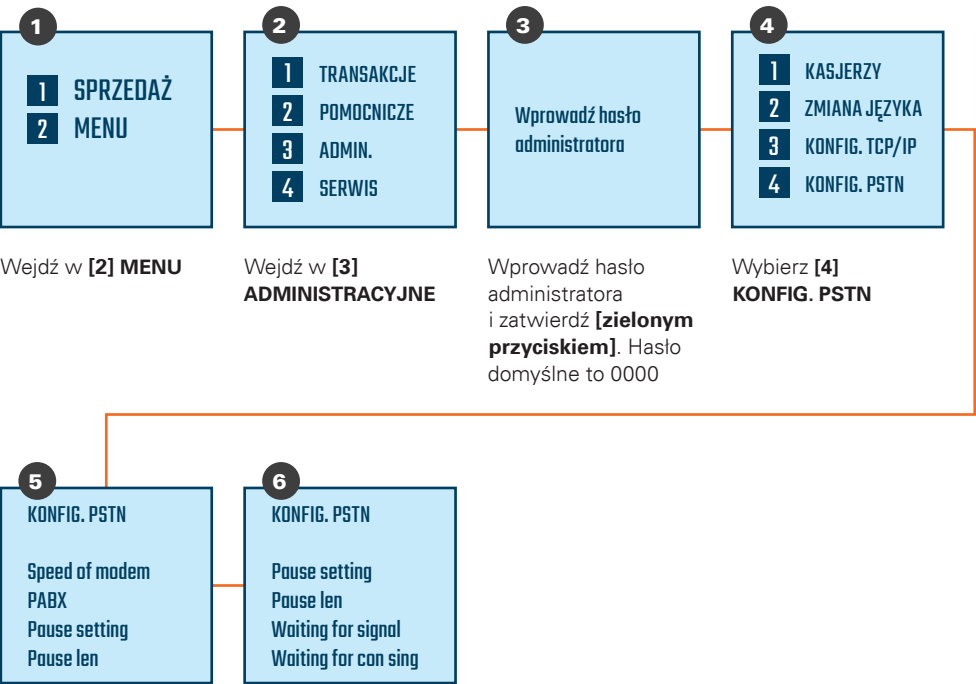


Weryfikacja numeru NIP pozwala zabezpieczyć terminal przed jego nieautoryzowanym użyciem podczas transportu oraz błędnym przypisaniem danych akceptanta, które mogłyby skutkować niewłaściwym kierowaniem środków pieniężnych za wykonane transakcje. Pytanie o numer NIP firmy wymagane jest tylko na początku,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

Konfiguracja dial-up

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.



Wybierz parametr, który chcesz edytować. Opis i edycję parametrów znajdziesz na następnej stronie



Zmiana ustawień dial-up dostępna jest tylko dla terminala Verifone VX 520

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)

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:
Pause setting
2
Podaj nową
wartość:

Pause setting – ustawienia pauzy

Parametr określa, w którym momencie przed wdzwonieniem się terminala do systemów Fiserv nastąpi pauza.

Dostępne wartości:

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

EDYCJA PARAMETRU

Parametr:
Pause len
001
Podaj nową
wartość:

Pause len – długość pauzy

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

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:
Waiting for con sing
1
Podaj nową
wartość:

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

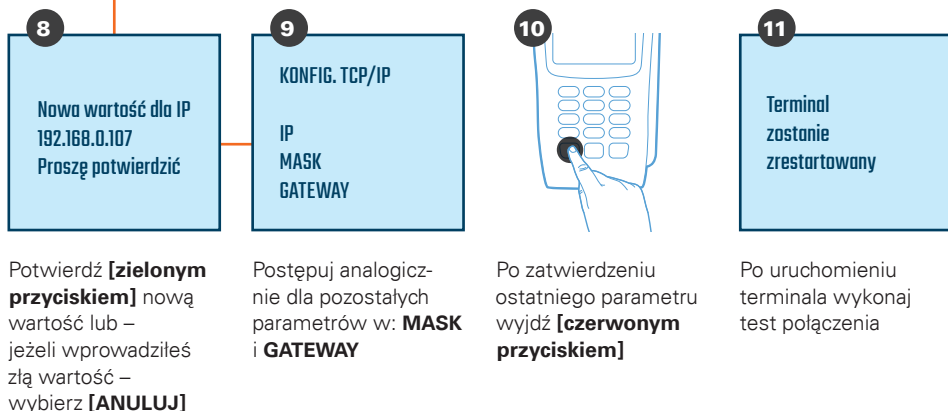
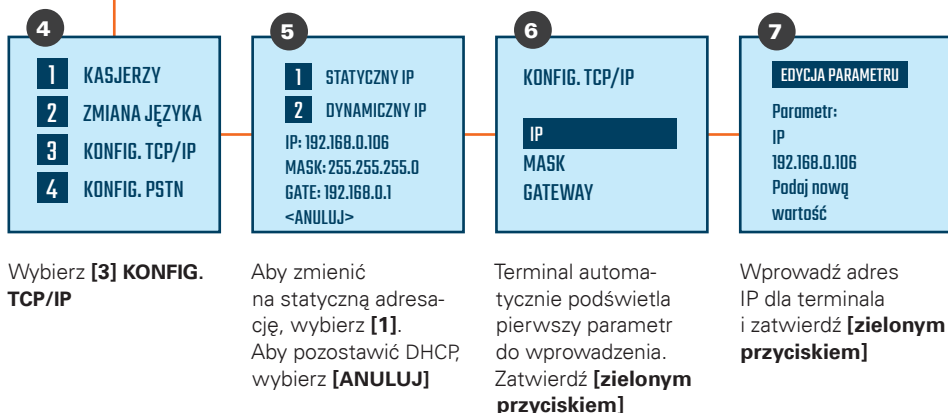
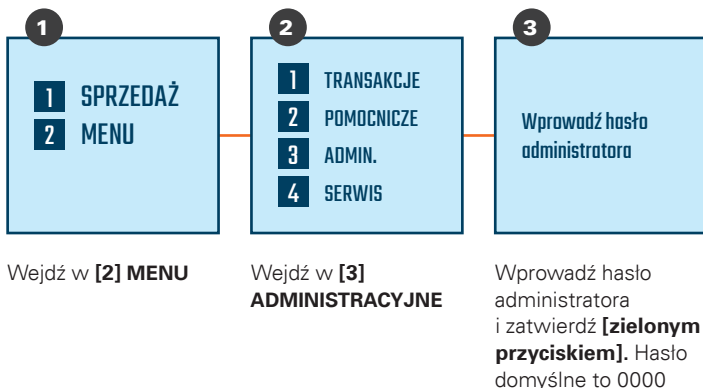
Jeżeli Twój operator zmienił ustawienia routera do komunikacji internetowej, pamiętaj, że możesz samodzielnie dokonać zmiany ustawień konfiguracji na terminalu bez konieczności kontaktu z Centrum Obsługi Klienta.

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.



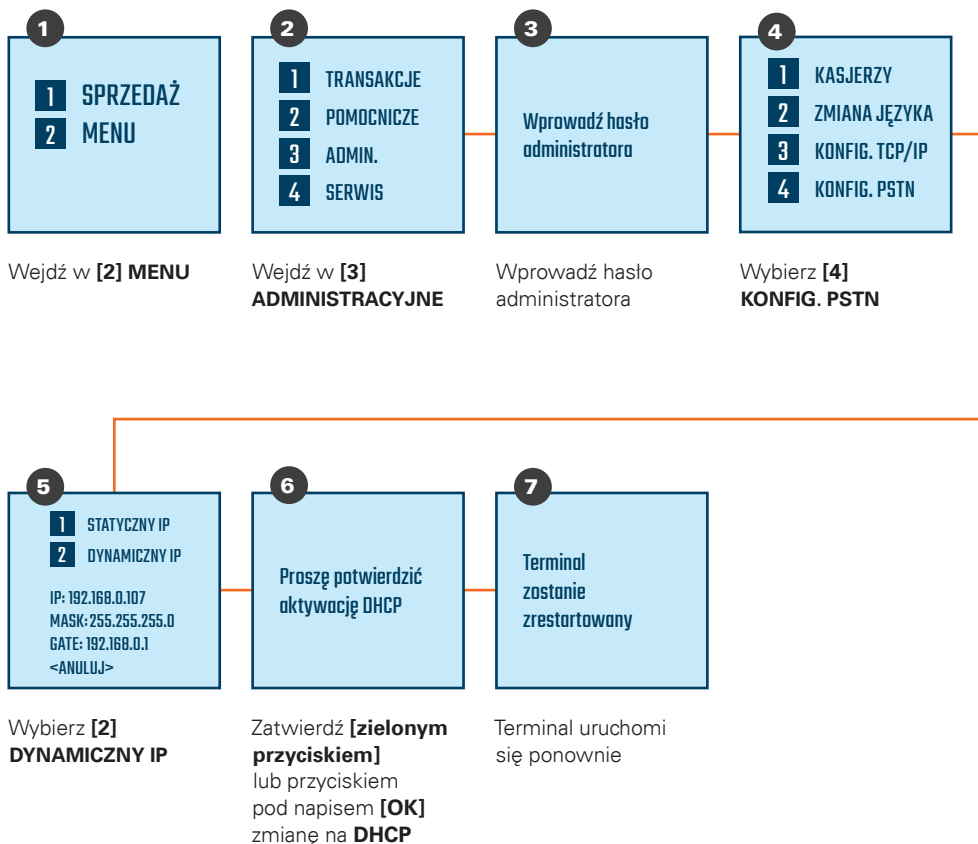
Zmiana ustawień dostępna jest
tylko dla terminali Verifone VX 520
i Ingenico iCT 220 ETH

Aby ustawić na terminalu statyczny adres IP, postępuj zgodnie z instrukcją



Konfiguracja IP – ustawienie dynamicznego adresu IP (DHCP)

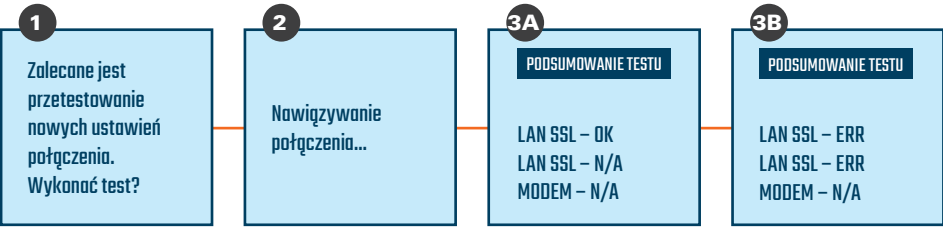
Aby ustawić na terminalu dynamiczny adres IP (DHCP), postępuj zgodnie z instrukcją.



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

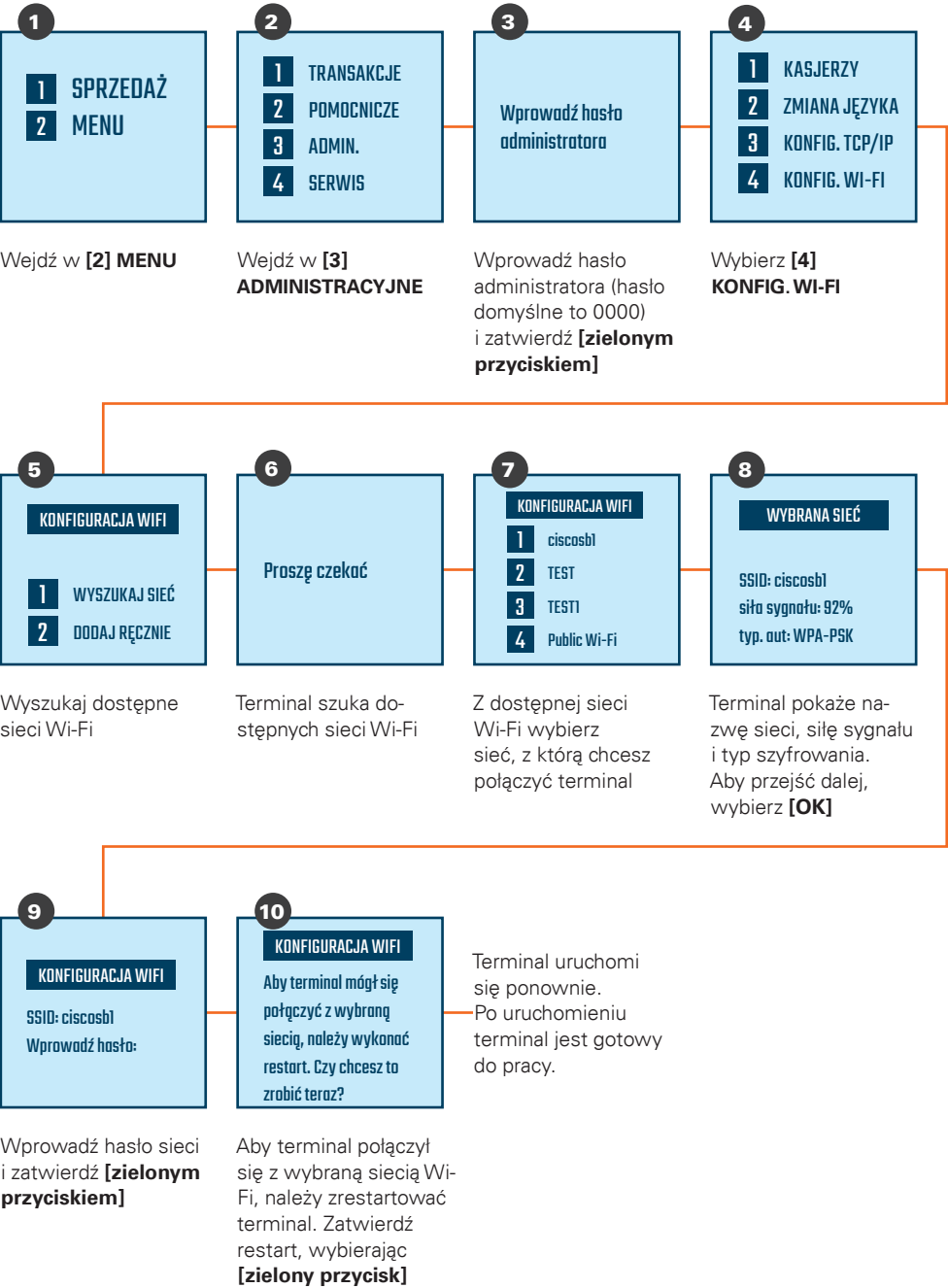
Jeżeli Ty lub Twój operator zmieniliście ustawienia routera do komunikacji internetowej po Wi-Fi, pamiętaj, że możesz samodzielnie dokonać zmiany ustawień konfiguracji na terminalu bez konieczności kontaktu z Centrum Obsługi Klienta.

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



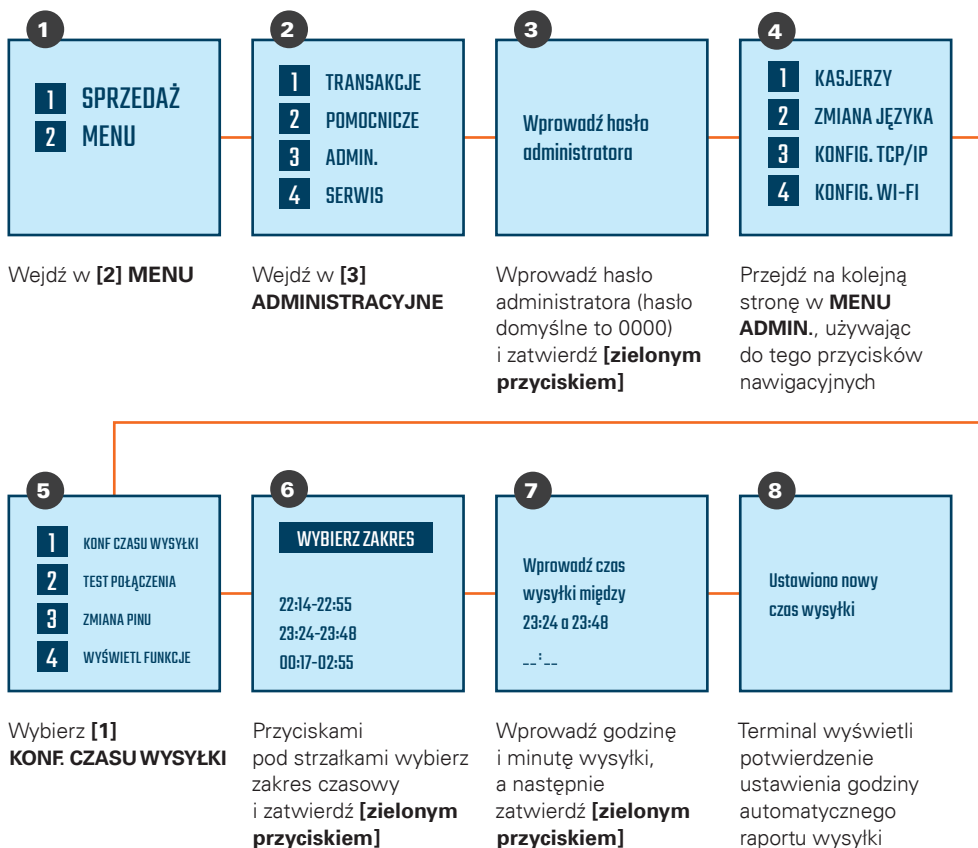
Zmiana godziny raportu wysyłki

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



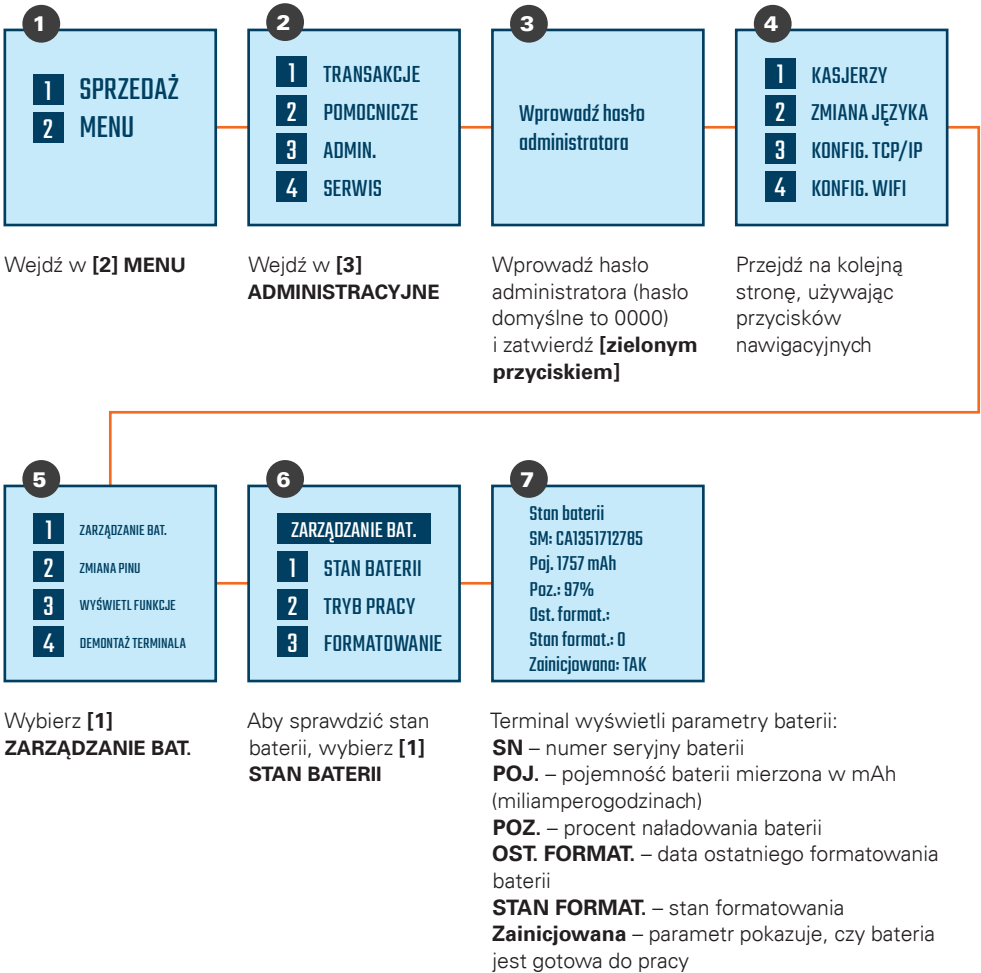
Zarządzanie baterią

Ogólne zasady ładowania i konserwacji baterii:

- 1** Bateria terminala powinna być systematycznie ładowana przez podłączenie terminala do zasilacza sieciowego lub umieszczenie na specjalnej podstawie dostarczonej z terminalem.
- 2** 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.
- 4** 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.
- 7** Zabrania się ładowania terminala urządzeniami innymi niż dostarczone przez Fiserv, 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.



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

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).

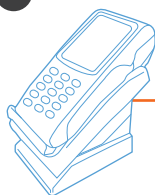


Pamiętaj, na czas formatowania baterii terminal musi być położony na podstawie ładującej



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

1



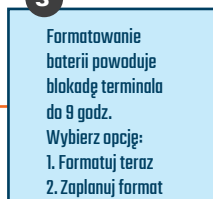
Podłącz terminal do zasilacza lub połóż go na podstawie ładującej

2



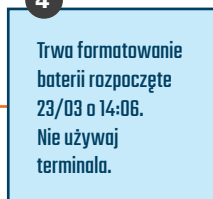
W menu zarządzania baterią wybierz **[3]**
FORMATOWANIE

3



Jeżeli chcesz rozpocząć formatowanie baterii, wybierz **[1]**
FORMATUJ TERAZ

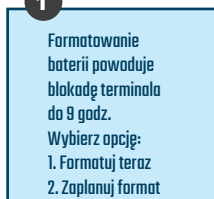
4



Terminal rozpoczął formatowanie

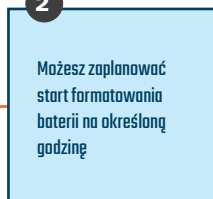
Możesz zaplanować godzinę formatowania baterii, w zależności od godzin pracy Twojego punktu sprzedaży

1



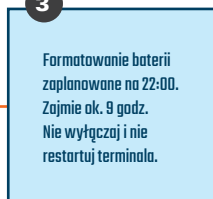
Jeżeli chcesz zaplanować formatowanie na daną godzinę, wybierz **[2]**
ZAPLANUJ FORMAT

2



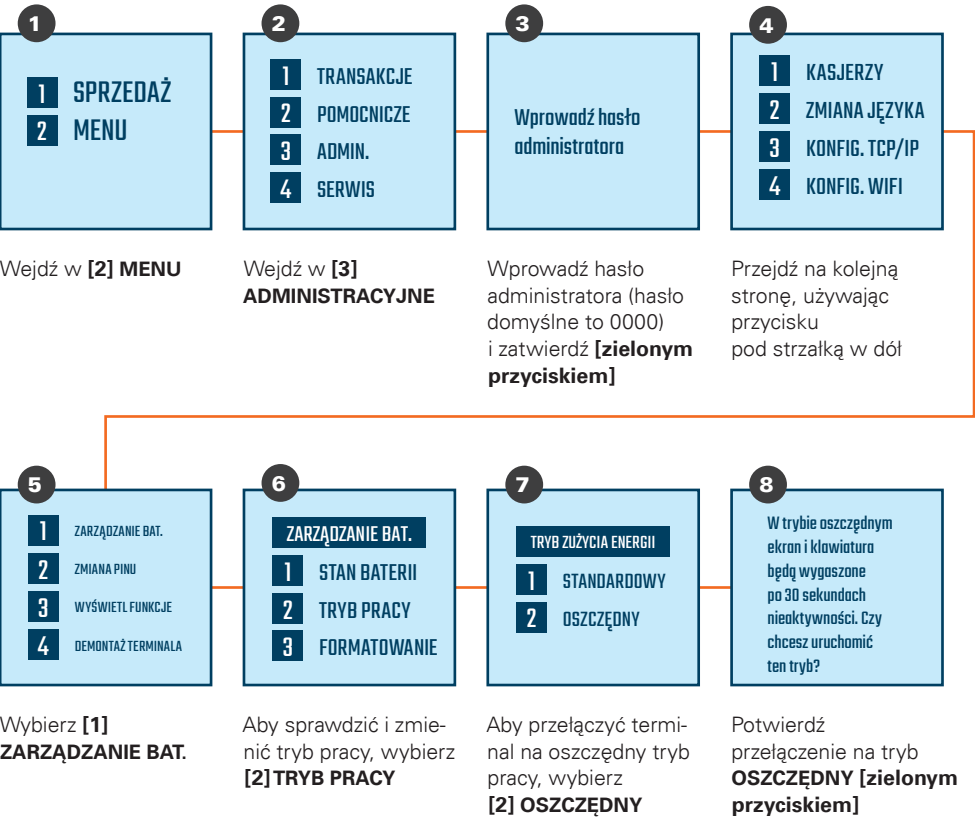
Wprowadź godzinę i zatwierdź **[zielonym przyciskiem]**

3



Terminal rozpocznie formatowanie o określonej godzinie

Tryb oszczędzania baterii



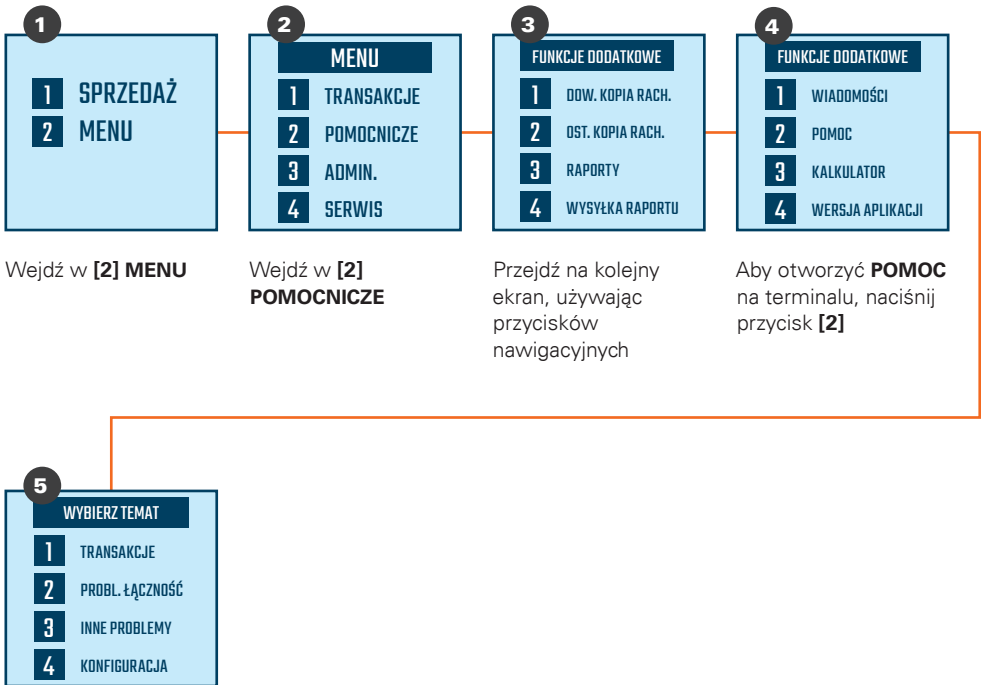
Funkcja dostępna jest tylko dla terminali Verifone VX 675 GPRS oraz VX 680 GPRS i WIFI



Pomoc

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.



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	
1	SPRZEDAŻ
2	WERYFIK. KARTY
3	PREAUTORYZACJA
4	DOPEŁN. PREAUT.

Tu znajdziesz szczegółowe informacje na temat rodzajów **TRANSAKCJI**, które możesz akceptować na terminalu Fiserv

PROBL. ŁĄCZNOŚĆ	
1	BŁĄD POŁĄCZENIA
2	WOLNE POŁĄCZENIE

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

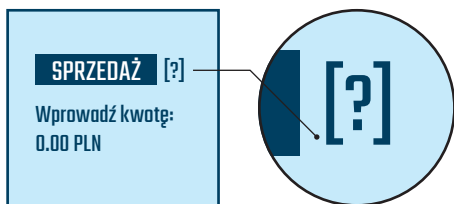
INNE PROBLEMY	
1	BRAK WYDRUKU
2	ODCZYT KART CTLS
3	ODCZYT KART EMV

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, załogować terminal do innej sieci Wi-Fi lub zmienić godzinę raportu wysyłki, to skorzystaj z pomocy na temat **KONFIGURACJI**

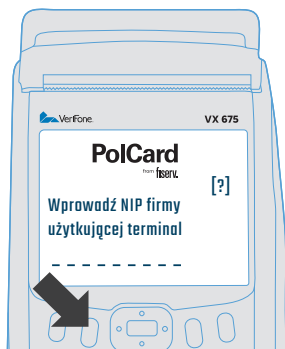
Dodatkowo, na wybranych ekranach terminala umieściliśmy szybkie odpowiedzi oznaczone znakiem zapytania.



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

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

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 520

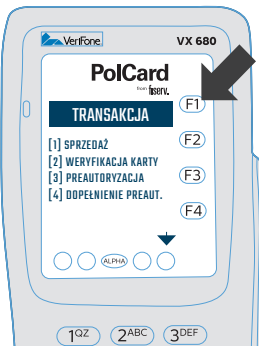


Aby otworzyć ekran pomocy na terminalu Verifone VX 520, należy nacisnąć przycisk **[F1]** z boku ekranu, oznaczony na rysunku powyżej

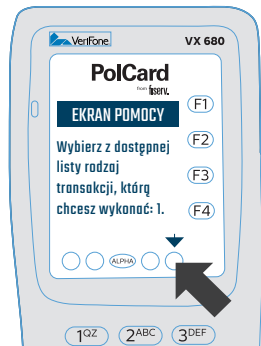


Aby przewijać komunikat w ekranie pomocy, naciśnij przycisk nawigacyjny pod strzałką w dół

Verifone VX 680



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

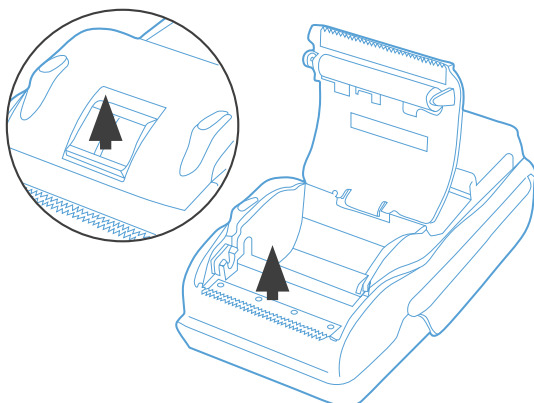


Aby przewijać komunikat na ekranie pomocy, naciśnij dotykowy przycisk nawigacyjny pod strzałką w dół

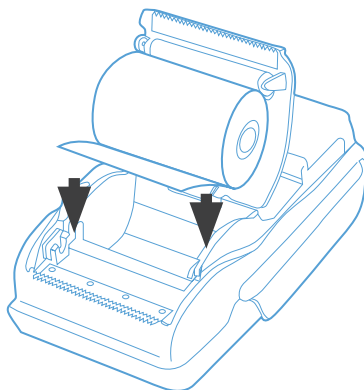
Wymiana papieru w Verifone VX 680

1

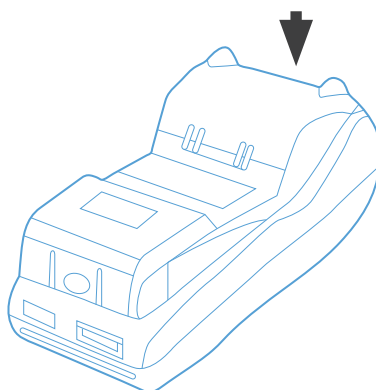
W klapce drukarki znajdującej się od spodu terminala zamontowany jest specjalny przycisk. Odciągnij go do góry, aby otworzyć klapkę

**2**

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

**3**

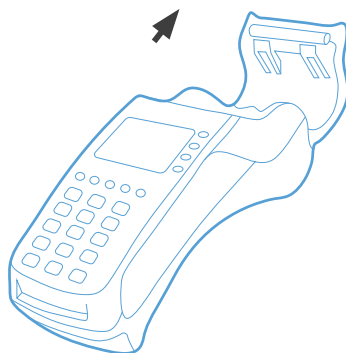
Zamknij pokrywę drukarki. Chcąc sprawdzić, czy terminal prawidłowo drukuje paragony, wykonaj raport krótki



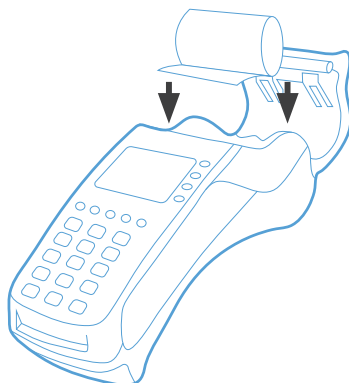
Wymiana papieru w Verifone VX 520

1

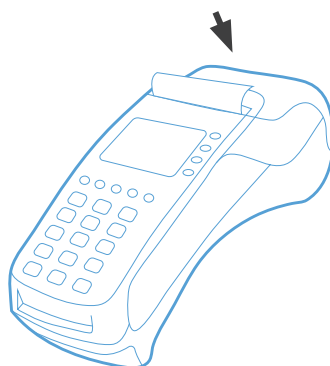
W klapce drukarki zamontowany jest specjalny przycisk. Odciągnij go do góry, aby otworzyć klapkę

**2**

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

**3**

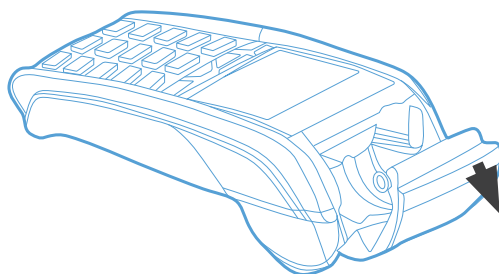
Zamknij pokrywę drukarki. Chcąc sprawdzić, czy terminal prawidłowo drukuje paragony, wykonaj raport krótki



Wymiana papieru w Ingenico iCT 220

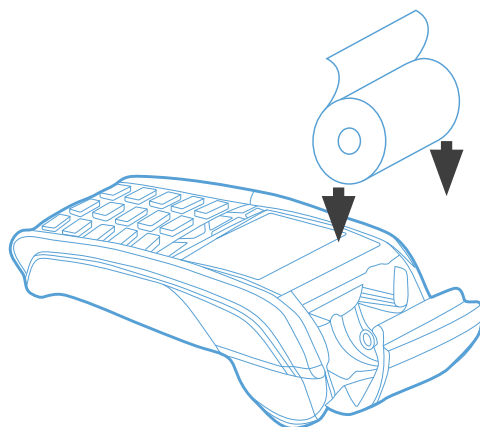
1

Otwórz komorę drukarki,
unosząc zatrzask



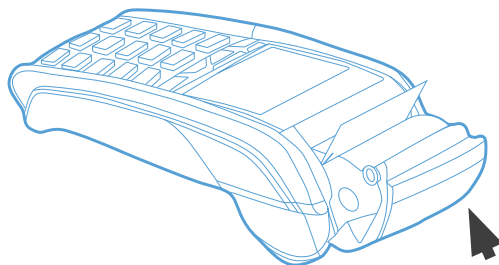
2

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



3

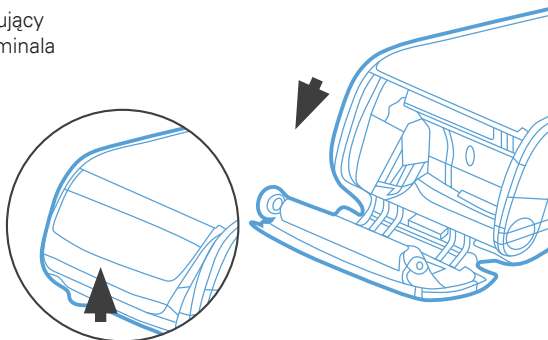
Zamknij pokrywę
drukarki. Chcąc sprawdzić,
czy terminal prawidłowo
drukuję paragony, wykonaj
raport krótki



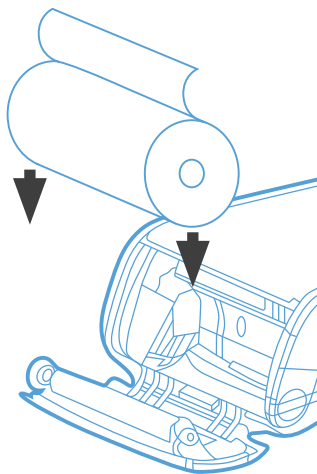
Wymiana papieru w Ingenico iWL 220

1

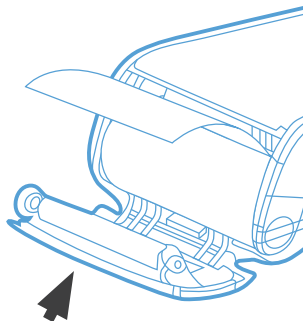
Otwórz komorę drukarki unosząc zatrzask znajdujący się w górnej części terminala

**2**

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

**3**

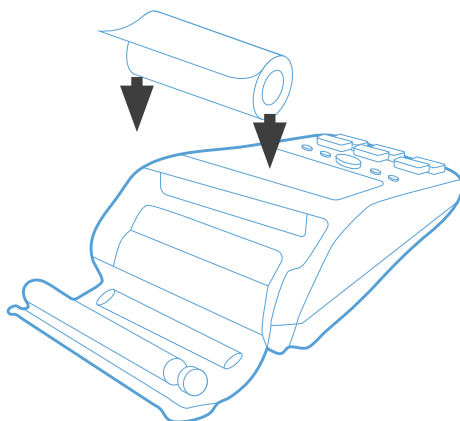
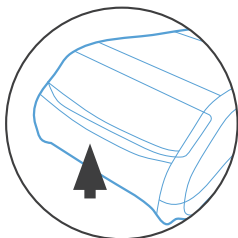
Zamknij pokrywę drukarki. Chcąc sprawdzić, czy terminal prawidłowo drukuje paragony, wykonaj raport krótki



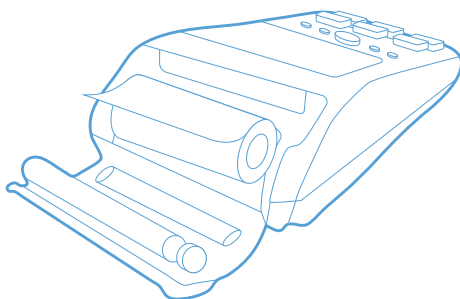
Wymiana papieru w Verifone VX 675

1

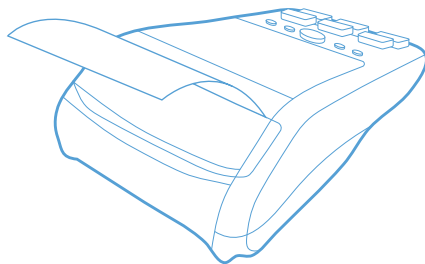
Otwórz komorę drukarki unosząc zatrzask znajdujący się w górnej części terminala

**2**

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

**3**

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



Bezpieczeństwo i użytkowanie terminala

- 1** 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.
- 3** 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.
- 4** 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 zapyłonym otoczeniu.
- 5** Do czyszczenia urządzenia nie używaj rozcieńczalnika, acetonu, tróchloroetyleny ani rozpuszczalników na bazie ketonu – takie środki chemiczne mogą uszkodzić części wykonane z tworzyw sztucznych lub gumy.
- 6** 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.
- 8** 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	Identyfikacja/ przyczyna	Rozwiązanie
Numer linii dostępowej zajęty	Linia jest blokowana przez inne urządzenie	Sprawdź, czy terminal nie jest blokowany przez inne urządzenie, np. telefon stacjonarny, faks albo centralę alarmową, lub podłącz terminal bezpośrednio do gniazdka telefonicznego
Brak sygnału centrali telefonicznej	Terminal odłączony od linii telefonicznej	Podłącz terminal do linii 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 obluźwana

Problemy z połączeniem poprzez GPRS

Problem	Identyfikacja/ 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 slotcie 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 Fiserv powinna wynosić 1500

Błędy ERROR RES

Problem	Identyfikacja/ przyczyna	Rozwiązanie
26006 – 26007	Problem z połączeniem z serwerem Fiserv	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 Fiserv powinna wynosić 1500

Problemy z drukarką

Problem	Identyfikacja/ 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	Identyfikacja/ przyczyna	Rozwiązanie
Terminal zablokowany, skontaktuj się z POLCARD	Błędnie wprowadzony nr NIP firmy	Zadzwoń do Centrum Obsługi Klienta w celu odblokowania terminala
	Blokada terminala przez Fiserv	Zadzwoń do Centrum Obsługi Klienta lub swojego opiekuna handlowego
Na ekranie terminala jest napis: DOWNLOAD APPLICATION	Terminal zdalnie aktualizuje oprogramowanie	Pozostaw terminal do czasu zakończenia aktualizacji. Pamiętaj! Nigdy nie przerywaj procesu zdalnej aktualizacji – może to trwale uszkodzić terminal

Centrum Obsługi Klienta:



+48 22 515 30 05



polcard.pl

Fiserv Polska S.A.
Al. Jerozolimskie 100
00-807 Warszawa
polcard.pl

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, KRS 0000061293,
NIP: 526-02-10-429, kapitał zakładowy: 123.609.300 zł,
kapitał wpłacony: 123.609.300 zł
© 2021 Fiserv Inc. lub spółki powiązane z Fiserv Inc.
Fiserv jest znakiem towarowym Fiserv Inc.
Wszystkie znaki towarowe, znaki usługowe i nazwy
handlowe, o których mowa w niniejszym materiale,
są własnością ich odpowiednich właścicieli. 711681 1/21
Polcard jest znakiem towarowym należącym
do Fiserv Polska S.A. (spółki powiązanej z Fiserv Inc.).

fiserv.