



CONTROL DE AVERÍAS

Cómo hacer un cierre	<p>Opción N° 1: Presione tecla CIERRE (E), luego digite la clave de acceso. Presione ENTER para desplegar el monto total de ventas acumuladas en su POS. Finalice digitando doble ENTER.</p> <p>Opción N° 2: Presione botón LOTE, luego CIERRE, ahora digite ALL, después su clave de acceso, después ENTER. Finalice digitando doble ENTER.</p>
Se hizo cierre pero no imprimió el reporte	Presione la tecla R para reimprimir, si no imprime, presione función 82. Puede ser que la impresora se desactivó. Ahora presione nuevamente la tecla R.
Cómo sacar un reporte de las ventas	<p>Opción N° 1: Presione la tecla REPORTES (M), elija el reporte N° 3 Auditoría y digite ENTER.</p> <p>Opción N° 2: Presione tecla REPORTE, luego AUDITORIA, seleccione TODOS o el número de adquiriente para reportes individuales.</p>
Cómo anular una venta	<p>Opción N° 1: Presione la tecla CANCELAR (N), digite la clave de acceso, luego el número de voucher, ahora presione ENTER en CORRECTO, y termine digitando de nuevo ENTER.</p> <p>Opción N° 2: Presione el botón LOTE, luego botón ANULAR, ahora digite la clave, después el número de voucher, termine presionando ENTER dos veces.</p>
Cómo generar un duplicado cuando no salió el voucher	<p>Opción N° 1: Presione la tecla REIMPRIMIR (R), ahora digite el número de voucher y termine presionando ENTER.</p> <p>Opción N° 2: Presione la tecla REPORTE, luego seleccione ÚLTIMO o por CARGO.</p>
Reintente transacción	Cuando se estaba realizando la transacción no hubo comunicación con el banco emisor, en este caso debe volver a pasar la tarjeta.
Línea ocupada	Posibles causas: a) Línea desconectada en la POS. b) Cable mal conectado o no está en la entrada de línea de la POS. c) No hay tono telefónico. d) Módem de comunicación con la POS está dañado. Revise que los cables estén en su lugar y que no estén dañados, si aún tiene el problema llame al Centro de Atención telefónica.
Tarjeta inválida	Este es un mensaje de banco emisor, y se da cuando está utilizando una tarjeta que no pertenece a la entidad procesadora. En este caso, la transacción no puede realizarse con esa tarjeta.
Error de sistema	Problemas en el sistema AS400 de CREDOMATIC, no está activo, debe intentarse más tarde.
Afiliado no autorizado o Comercio inválido	Este mensaje aparece cuando el comercio está cancelado o las marcas de la tarjeta no están registrados en el afiliado. Debe comunicarse con el departamento de Operaciones de CREDOMATIC.
Inicialice terminal	Se debe digitar la tecla C para inicializar la POS, de esta forma adquiere de nuevo los parámetros originales. Es importante realizarse con un monitoreo.





CONTROL DE AVERÍAS

Inicialice o solicite ayuda	Si la terminal perdió el programa, hay que cargarlo nuevamente ya sea vía remoto con la tecla inicialice C y con la debida supervisión para garantizar su funcionamiento, esta carga dura de 20 a 30 minutos. También la carga puede hacerla un técnico de POS a POS.
Teclas muy duras o no funcionan	No se debe forzar el teclado con ningún objeto que más bien puede dañarlo, en este caso solicite el servicio de nuestro departamento técnico.
La POS tira el papel y no imprime	Desconecte la terminal de la fuente eléctrica y vuelva a conectarla, si persiste el problema comuníquese con nuestro departamento técnico.
Impresora inhabilitada	Se le da función 82 para activar, haga una prueba, luego ingrese la función de reimpresión con la tecla R.
Error de comunicación	La POS no presenta comunicación efectiva ya sea en la conexión con la central, cuando está saturada o el código de salida fue eliminado. En este caso hay que ingresar un nuevo código.
La POS hace la autorización pero no sale en pantalla	Cuando no llega la información a tiempo a la POS, se llama a autorizaciones para que eliminen esa autorización y se vuelve a pasar la tarjeta por la POS para no afectar el disponible del cliente. Debe revisarse en el reporte de la terminal que efectivamente la transacción no está duplicada.
No permite ventas con Tasa 0	Puede ser que no está reprogramada la terminal, o que no se le está ingresando correctamente el adquiriente para la transacción de Tasa 0 a efectuar.
No está aceptando ventas con la tarjeta Gane Premios	Puede ser que no está reprogramada la terminal, o que no se le está ingresando correctamente el adquiriente para la transacción de Tasa 0 a efectuar.
POS no enciende	Verificar que el adaptador esté bien conectado tanto en la POS como en el tomacorriente. Si el problema persiste, solicite los servicios de nuestro departamento técnico.
La máquina se desprograma al incluir los últimos 4 dígitos de la tarjeta	Esta avería no es común y requiere de los servicios del departamento técnico.

