

### **Modalità operative sostituzione POS linea telefonica/internet**

- Il tecnico incaricato:
  1. spegne e scollega il POS NEXI dalla presa di corrente e dal cavo di rete;
  2. collega il nuovo POS CSE alla presa di corrente e al cavo di rete;
  3. telefona a CSE per verificare profili/attivare cassa
  4. configura il nuovo POS CSE
  5. esegue lo start up (primo DLL)
  6. esegue prove di chiusura e pagamento con carta di prova
  7. lascia il POS NEXI, con il suo alimentatore, scollegato presso il punto vendita

### **Modalità operative sostituzione POS linea Wi-Fi**

- Il tecnico incaricato:
  1. spegne e scollega il POS NEXI dalla presa di corrente e dal cavo di rete;
  2. collega il nuovo POS CSE alla presa di corrente e al cavo di rete;
  3. telefona a CSE per verificare profili/attivare cassa
  4. configurare il nuovo POS CSE usando i dati della rete dell'esercente che dovrà fornire user e password del WiFi
  5. esegue lo start up (primo DLL)
  6. esegue prove di chiusura e pagamento con carta di prova
  7. lascia il POS NEXI, con il suo alimentatore, scollegato presso il punto vendita

### **Modalità operative sostituzione POS GPRS**

- Il tecnico incaricato:
  1. spegne e scollega il POS NEXI dalla presa di corrente e dal cavo di rete;
  2. inserire la sim GPRS di proprietà Banca nel POS CSE;
  3. collega il nuovo POS CSE alla presa di corrente e al cavo di rete;

4. telefona a CSE per verificare profili/attivare cassa
5. configurare il nuovo POS CSE usando i dati della rete dell'esercente che dovrà fornire user e password del WiFi
6. esegue lo start up (primo DLL)
7. esegue prove di chiusura e pagamento con carta di prova
8. lascia il POS NEXI, con il suo alimentatore, scollegato presso il punto vendita

### **Modalità operative sostituzione Mobile-POS**

- Il tecnico incaricato:
  1. spegne e scollega il POS NEXI dalla presa di corrente e dal cavo di rete;
  2. disaccoppia il POS Nexi dal dispositivo dell'esercente (Smartphone o tablet);
  3. cancella dal dispositivo dell'esercente (smartphone o tablet) l'APP di NEXI;
  4. scaricare dallo Store, sul dispositivo dell'esercente, l'APP per il Mobile-POS CSE;
  5. collega il POS CSE;
  6. telefona a CSE per verificare profili/attivare cassa;
  7. accoppia il POS CSE al dispositivo dell'esercente (Smartphone o tablet) e lo configura.
  8. esegue lo start up (primo DLL);
  9. esegue prove di chiusura e pagamento con carta di prova;
  10. lascia il POS NEXI, con il suo alimentatore, scollegato presso il punto vendita.

### **Modalità operative sostituzione POS Android Wi-Fi**

- Il tecnico incaricato:
  1. spegne e scollega il POS NEXI dalla presa di corrente e dal cavo di rete;
  2. collega il nuovo POS CSE alla presa di corrente e al cavo di rete;
  3. telefona a CSE per verificare profili/attivare cassa;

4. configurare il nuovo POS CSE usando i dati della rete dell'esercente che dovrà fornire user e password del WiFi;
5. esegue lo start up (primo DLL);
6. esegue prove di chiusura e pagamento con carta di prova;
7. lascia il POS NEXI, con il suo alimentatore, scollegato presso il punto vendita;
8. inizializza il POS CSE verso il Paxstore per scaricare le APP disponibili;
9. lasciare il POS NEXI, con il suo alimentatore, spento e scollegato presso il punto vendita.

## **ATTENZIONE**

- E' cura dell'esercente custodire il POS NEXI fino al suo ritiro, che sarà effettuato esclusivamente del personale incaricato da NEXI; eventuali danni o lo smarrimento del POS NEXI, implicheranno l'addebito dei relativi costi espressi nel Foglio Informativo/Documento di Sintesi di riferimento, nei termini contrattualizzati con la Banca e NEXI.

## **Modalità operative ricontrattualizzazione**

### **POS PROPRIETA' ESERCENTE**

- L'esercente viene contattato dal Back Office POS CSE, che gli comunica i parametri di connessione (indirizzo IP e Porta) per collegarsi al Gestore Terminali CSE.
- L'esercente contatta il tecnico/gestore del Terminale POS di proprietà, per procedere con la riconfigurazione del terminale impostando i parametri comunicati dal Back Office POS CSE
- Il tecnico/gestore del Terminale POS di proprietà dell'esercente, in fase di riconfigurazione del terminale può fare sempre riferimento al numero verde dell'assistenza POS di CSE (800/275572) per verificare che il terminale esegua correttamente il primo DLL.
- Appena il terminale è attestato sul GT CSE diviene immediatamente operativo.

## **NUMERO VERDE ASSISTENZA TERMINALI POS – 800 275 572**

### **Servizio attivo tutti i giorni della settimana e 24h su 24h**

L' esercente deve contattare il numero verde assistenza per tutti i casi di malfunzionamento del terminale e in particolare per le seguenti macro-casistiche:

- Terminale sconfigurato;
- Display spento che non si accende;
- Batteria del terminale esausta;
- Cavi lesionati;
- Connettività assente;
- Il terminale non stampa più sul rotolino di carta o non scorre più;
- Il terminale si riavvia;
- Terminale bloccato con avviso "terminale bloccato contattare ente";
- Terminale caduto a terra che ha riportato danni;
- Verifica transazioni andate a buon fine (in caso di mancato accredito rilevato dall' esercente si rimanda in Banca);
- Informazioni su attivazione Acquirer e/o Servizi;
- Informazioni relativamente ai modelli terminali;
- Informazione sulla chiusura contabile;

Prima di contattare l' assistenza terminali l' esercente deve:

- assicurarsi di avere la linea telefonica/ADSL e la linea di corrente attive e funzionanti o che non ci siano altri impedimenti non dipendenti dal POS (es: copertura di rete presente in caso di POS GPRS/mobile)
- premunirsi del codice TML per l' identificazione del POS (si trova stampato su un qualunque scontrino di pagamento o di servizio emesso dal POS)
- contattare il numero verde da una linea indipendente rispetto a quella del POS mentre è vicino al POS
- seguire le istruzioni dell' operatore che risponderà

- in caso di intervento, fornire un recapito valido con eventuali istruzioni per il tecnico per il raggiungimento del punto vendita (orari/giorni chiusura, informazioni stradali particolari, ecc.)
- segnarsi eventuale codice di intervento che l'operatore fornirà all' esercente nel caso sia necessario l'intervento tecnico on site.

## Facsimile tesserino riconoscimento tecnico incaricato CSE

