
























Guía de Consulta Ingenico Hotel IWL







CHECK IN

1. **Aproxime/Inserte o Deslice la Tarjeta** y continua con el paso 4. Si en tarjetas de chip, la terminal le muestra el mensaje "ERROR EN CHIP RETIRE TARJETA", después de dos intentos. Deslice la tarjeta por el lector y continúe con el paso 4. Para digitar el número de cuenta de la tarjeta, pulse la tecla , seleccione **Check In**, pulse  y continúe con el paso 2.
2. Digite el número de cuenta de la tarjeta y pulse .
3. Digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y pulse . (Si lo solicita la terminal) pulse la tecla "1" e ingrese el CVV2/CVCV2, indicado en el reverso de la tarjeta (3 dígitos) y pulse , (pulse la tecla 2 si no requiere ingresarlo) y continúe con el paso 5. Si lo solicita la terminal, ingrese la clave de acceso manual pulse  y continúe con el paso 5.
4. Digite los últimos 4 números de la tarjeta y pulse . (Si la tarjeta es de chip, omite este paso y continúe con el paso 5).
5. Digite el número de Folio y pulse .
6. Digite el monto y pulse .
7. Pulse  para confirmar el envío o pulse  para suprimir.
8. (Si la terminal lo solicita), permita que el tarjetahabiente digite su número confidencial (NIP) y pulse .
9. Se imprime el comprobante del **Check In**.
10. Terminal lista para otra transacción.







VENTA FORZADA

1. Pulse , seleccione **Venta Forzada** y pulse .
2. Digite la clave de Venta Forzada y pulse .
3. Digite el número de cuenta y pulse .
4. Digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y pulse .
5. Digite el número de autorización obtenido vía voz y pulse .
6. Digite el importe de la venta forzada y pulse .
7. Pulse  para confirmar la operación o pulse  para suprimir.
8. Se el comprobante de la **Venta Forzada** autorizada.
9. Terminal lista para otra transacción.








CHECK OUT

1. Pulse , seleccione **Check Out** y pulse .
2. Digite el número de Folio y pulse .
3. Digite el monto del Check Out y pulse .
4. Pulse  para confirmar la operación o pulse  para suprimir.
5. Se imprime el comprobante del **Check Out**.
6. Terminal lista para otra transacción.







REAUTORIZACIÓN

1. Pulse , seleccione **Reautorización** y pulse .
2. Digite número de Folio y pulse .
3. Digite el monto a Reautorizar y pulse .
4. Pulse  para la confirmación él envío o pulse  para suprimir.
5. Se imprime comprobante de la **Reautorización**.
6. Terminal lista para otra transacción.







CANCELACIÓN DE CHECK IN

1. Pulse , seleccione **Cancelación de Check In** y pulse .
2. Digite la clave de operador y pulse .
3. Digite el número de Folio y pulse .
4. Digite el número de Folio a cancelar y pulse .
5. Pulse  para la confirmación él envío o pulse  para suprimir.
6. Se imprime comprobante de la operación cancelada.
7. Terminal lista para otra transacción.













CANCELACIÓN

1. Pulse , seleccione **Cancelación** y pulse .
2. Digite la clave Cancelación y pulse .
3. Digite el número de operación indicado en el recibo y pulse .
4. Pulse  para confirmar o pulse  para suprimir.
5. Se el comprobante de la cancelación autorizada.
6. Terminal lista para otra transacción.

AJUSTE

1. Pulse , seleccione **Ajuste** y pulse .
2. Digite la clave Ajuste y pulse .
3. Digite el número de operación que desea ajustar y pulse .
4. Pulse  para confirmar el Ajuste o pulse  para suprimir.
5. Se el comprobante del **Ajuste** de venta.
6. Terminal lista para otra transacción.

AUTORIZACIÓN

1. Pulse , seleccione **Autorización** y pulse .
2. **Aproxime/Inserte o Deslice la Tarjeta** y continúe con el paso 4. Si en las tarjetas chip, la terminal le muestra el mensaje "ERROR EN CHIP RETIRE TARJETA", después de dos intentos, pulse , seleccione Autorización y pulse  deslice la tarjeta por el lector y continúe con el paso 4. Para digitar el número de cuenta de la tarjeta, pulse la tecla , seleccione Autorización, pulse digite el número de la cuenta de la tarjeta, pulse  y continúe con el paso 3.
3. Digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y pulse . (Si lo solicita la terminal) pulse la tecla "1" e ingrese el CVV2/CVCV2, y pulse , indicado en el reverso de la tarjeta (3 dígitos), pulse tecla 2 si no requiere ingresarlo y continúe con el paso 5.
4. Digite los últimos 4 números de la tarjeta y pulse . (Si la tarjeta es de chip, omita este paso y continúe con el paso 5).
5. Digite el monto de autorización y pulse .
6. Pulse  para la confirmación él envío o pulse  para suprimir.
7. Se imprime comprobante de la **Autorización**.
8. Terminal lista para otra transacción.

REPORTE DE CHECK IN

1. Pulse , seleccione Reporte de **Check In** y pulse .
2. Se imprime el reporte de Check In.




REPORTE DE CHECK OUT

1. Pulse , seleccione **Reporte de Check Out** y pulse .
2. Se imprime el reporte de Check Out.


PRUEBA DE COMUNICACION

1. Pulse , seleccione **Prueba de Comunicación** y pulse .
2. Se imprime comprobante de prueba de comunicación.






CAMBIO DE TURNO

1. Pulse , seleccione **Cambio de Turno** y pulse .
2. Pulse  para confirmar o  para suprimir.
3. Se imprime comprobante de cierre de turno.




REIMPRESIÓN DE RECIBOS

1. Pulse , seleccione **Reimpresión** y pulse .
2. Para el último recibo pulse . Si desea copia de otro recibo digite No. de operación que desea y pulse .
3. Se imprime una copia del recibo correspondiente a la transacción solicitada.






CANDADO DE TERMINAL

1. Pulse , seleccione **Candado** y pulse .
2. Digite la clave de operador y pulse . La terminal se bloquea.
3. Para desbloquear la terminal pulsa de nuevo .
4. Digite nuevamente la clave de operador y pulse , la terminal se desbloquea.
5. Terminal lista para otra transacción.




IMPRIMIR TOTALES

1. Pulse , seleccione **Totalización** y pulse .
2. Si la terminal lo solicita, seleccione el tipo de reporte a imprimir: Actual o Todos y pulse .
3. Se imprime reporte de totales.
4. Terminal lista para otra transacción.









VER TOTALES EN PANTALLA

1. Pulse , seleccione **Ver Totales** y pulse .
2. Si la terminal lo solicita, seleccione el turno que dese ver y pulse . Se despliegan los totales en pantalla. Para moverse entre los totales utilice las teclas de avance  y retroceso .
3. Terminal lista para otra transacción.
















CIERRE DE LOTE

1. Pulse , seleccione **Cierre** y pulse .
2. Pulse 4 veces  para confirmar o pulse  para suprimir.
3. Se imprime el comprobante de cierre de lote.
4. Terminal lista para otra transacción.

NO SHOW

1. Pulse , seleccione **No Show** y pulse .
2. Digite el número de tarjeta y pulse .
3. Digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y pulse . (Si lo solicita la terminal) pulse la tecla "1" e ingrese el CVV2/CVCV2, y presione , indicado en el reverso de la tarjeta (3 dígitos) presione 2 si no requiere ingresarlo y continúe con el paso 4.
4. Digite el monto del No Show y pulse .
5. Pulse  para confirmar o  para suprimir.

VENTA NORMAL

1. Pulse , seleccione **Venta** y pulse .
2. **Aproxime/Inserte o Deslice la Tarjeta** y continúe con el paso 5. Si en tarjetas Chip, la terminal le muestra el mensaje "ERROR EN CHIP RETIRE TARJETA", después de dos intentos, pulse  seleccione Venta y pulse , deslice la tarjeta por el lector y continúe con el paso 5. Para digitar el número de cuenta de la tarjeta, pulse , seleccione Venta, pulse  y continúe con el paso 3.
3. Digite el número cuenta de la tarjeta y pulse .
4. Digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y pulse . (Si lo solicita la terminal) pulse la tecla "1" e ingrese el CVV2/CVCV2, indicado en el reverso de la tarjeta (3 dígitos) y pulse , (pulse la tecla 2 si no requiere ingresarlo) y continúe con el paso 5. Si lo solicita la terminal, ingrese la clave de acceso manual pulse  y continúe con el paso 6.
5. Digite los últimos 4 número de la tarjeta y pulse . (Si la tarjeta es de Chip, omita este paso y continúe con el paso 6).
6. Digite el importe de la venta y pulse .
7. Pulse  para la confirmación él envió o pulse  para suprimir.
8. (Si la terminal lo solicita), permita que le tarjetahabiente digite su número confidencial (NIP) y pulse .
9. Se imprime comprobante de la **Venta** autorizada.
10. Terminal lista para otra transacción.

DEVOLUCIÓN FUERA DE BATCH

1. Pulse **FT** , seleccione **Devolución** y pulse **0** .
2. Digite la clave de Devolución y pulse **0** .
3. **Aproxime/Inserte o Deslice la Tarjeta** y continúe con el paso 5. Si en las tarjetas Chip, la terminal le muestra el mensaje "ERROR EN CHIP RETIRE TARJETA", después de dos intentos, pulse **FT** seleccione Devolución y pulse **0** deslice la tarjeta por el lector y continúe con el paso 5. Para digitar el número de cuneta de la tarjeta, pulse la tecla **0** , seleccione Devolución, pulse **0** y digite el número de cuneta de la tarjeta. pulse **0** continúe con el paso 4.
4. Digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y pulse **0** . (Si lo solicita la terminal) pulse la tecla "1" e ingrese el CVV2/CVCV2, y pulse **0** indicado en el reverso de la tarjeta (3 dígitos) pulse 2 si no requiere ingresarlo y continúe con el paso 6.
5. Digite los últimos 4 números de la tarjeta y pulse **0** . (Si la tarjeta es de Chip, omite este paso y continúe con el paso 6).
6. Digite el número de autorización indicado en el recibo de la venta y pulse **0** .
7. Digite el monto de Devolución y pulse **0** .
8. Pulse **0** para la confirmación él envío o pulse **X** para suprimir.
9. Se imprime comprobante de la **Devolución** autorizada.
10. Terminal lista para otra transacción.

DEVOLUCIÓN

1. Pulse **FT** , seleccione **Devolución** y pulse **0** .
2. Digite la clave de Devolución y pulse **0** .
3. **Aproxime/Inserte o Deslice la Tarjeta** y continúe con el paso 5. Si en tarjetas de Chip, la terminal le muestra el mensaje "ERROR EN CHIP RETIRE TARJETA", después de dos intentos, pulse **FT** , seleccione Devolución, pulse **0** deslice la tarjeta por el lector y continúe con el paso 5. Para digitar el número de cuenta de la tarjeta, pulse la tecla **FT** , seleccione Devolución pulse **0** y digite el número de cuenta de la tarjeta, pulse **0** y continúe con el paso 4.
4. Digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y pulse **0** . (Si lo solicita la terminal) pulse la tecla "1" e ingrese el CVV2/ CVCV2, y pulse **0** , indicado en el reverso de la tarjeta (3 dígitos) pulse 2 si no requiere ingresarlo, y continúe con el paso 6.
5. Digite los últimos 4 números de la tarjeta y pulse **0** . (Si la tarjeta es de Chip, omite este paso y continúe con el paso 6).
6. Digite el número de operación indicado en el recibo de la venta y pulse **0** .
7. Pulse **0** para la confirmación él envío o pulse **X** para suprimir.
8. Se imprime comprobante de la **Devolución** autorizada.

Al utilizar su terminal, recuerde siempre:

1. Verificar las características de seguridad de la tarjeta del cliente.
2. El **NIP** sustituye la firma del cliente y en el comprobante aparecerá la leyenda de **“FIRMA NO REQUERIDA PIN VERIFIED”**.
3. Realizar el Cierre de Lote diario.
4. Guardar los comprobantes de sus ventas en un lugar fresco, seco y lejos de la luz; Podrían ser solicitados en caso de alguna aclaración y tendrá que presentarlos en un máximo de 5 días a partir de la notificación.
5. Conectar la terminal donde no haya variaciones de voltaje.
6. Resguardar la terminal en un lugar seguro y utilícela únicamente en la dirección donde solicitó la instalación.
7. Proteger el equipo del sol, agua e intemperie.
8. Reportar la terminal si presenta alguna falla.
9. Utilizar los rollos proporcionados para todas las operaciones realizadas en la terminal de Banco Multiva.
10. Si la terminal muestra mensaje Tarj Chip-Insertar es necesario realizar la transacción utilizando el lector de chip.

Consulta la versión electrónica en multiva.com.mx en la siguiente ruta:

Banco Multiva / Productos / Negocio Adquirente / Material de Consulta



Para atención y servicio llama a

Línea Multiva: 5279 5858 / 01800 226 2668

multiva.com.mx