



# **GUÍA BÁSICA MOVE 2500\_HOTEL**

## VENTA NORMAL (CONTACTLESS/BANDA/EMV/MANUAL)

1. Presione la tecla <F1>, seleccione **Venta** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Digite el importe de la venta y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Presione **BOTÓN VERDE** para confirmar el importe o presione **BOTÓN ROJO** para cancelar.
4. **Aproxime/Inserte o Deslice la tarjeta**
  - Si la tarjeta utilizada es Contactless (aproximación) continúe con el paso 5.
  - Si la tarjeta es de chip (insertada) continúe con el paso 5. Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabitante para que digite su NIP y presione **BOTÓN VERDE**, continuar con el paso 5.
  - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos de la tarjeta y presione **BOTÓN VERDE**, continúe con el paso 5.
  - Para transacción manual, digite el número de cuenta de la tarjeta y presione **BOTÓN VERDE**, digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y presione **BOTÓN VERDE**. Si lo solicita la terminal presione **BOTÓN VERDE** e ingrese el COD DE SEG, indicado en el reverso de la tarjeta (3 dígitos) y presione **BOTÓN VERDE**, presione **BOTÓN ROJO** si no requiere ingresarlo.
5. Se imprime comprobante de la venta autorizada.
6. Terminal lista para otra transacción.

## CHECK IN (CONTACTLESS/BANDA/EMV/MANUAL)

1. Presione la tecla <F1>, seleccione **Check in** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Digite el número de habitación y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Digite el importe y presione **BOTÓN VERDE**.
4. Presione para **BOTÓN VERDE** para confirmar el importe o presione **BOTÓN ROJO** para cancelar.
5. **Aproxime/Inserte o Deslice la tarjeta**
  - Si la tarjeta utilizada es Contactless (aproximación) continúe con el paso 6.
  - Si la tarjeta es de chip (insertada) continúe con el paso 6. Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabitante para que digite su NIP y presione **BOTÓN VERDE**, continuar con el paso 6.
  - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos de la tarjeta y presione **BOTÓN VERDE**. Continuar con el paso 6.
  - Para transacción manual, digite el número de cuenta de la tarjeta y presione **BOTÓN VERDE**, si lo solicita la terminal presione **BOTÓN VERDE** e ingrese el COD DE SEG, indicando en el reverso de la tarjeta (3 dígitos) y presione **BOTÓN VERDE**, presione **BOTÓN ROJO** si no requiere ingresarlo.
7. Se imprime comprobante de la venta autorizada.
8. Terminal lista para otra transacción.

## REAUTORIZACIÓN

1. Presione la tecla <F1>, seleccione **Reautorización** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Digite el número de habitación y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Digite el importe a reautorizar y presione **BOTÓN VERDE**.
4. Presione **BOTÓN VERDE** para confirmar la operación o presione **BOTÓN ROJO** para cancelar.
5. Se imprime comprobante de la venta forzada autorizada.
6. Terminal lista para otra transacción.

## CHECK OUT

1. Presione la tecla <F1>, seleccione **Check Out** y presione BOTÓN VERDE.
2. Digite el número de habitación y presione BOTÓN VERDE.
3. Digite el importe de operación y presione BOTÓN VERDE.
4. Presione BOTÓN VERDE para confirmar el importe o presione BOTÓN ROJO para cancelar.
5. Se imprime comprobante de la ventana autorizada.
  - Si el Check Out fue mayor al Check In, la terminal solicitará se ejecute una venta por el impote faltante.
6. Terminal lista para otra transacción.

## CANCELACIÓN DE CHECK IN

1. Presione la tecla <F1>, seleccione **Cancelar Check In** y presione BOTÓN VERDE.
2. Ingrese la clave de supervisor y presione BOTÓN VERDE.
3. Digite el número de habitación y presione BOTÓN VERDE.
4. Presione BOTÓN VERDE para cancelar el Check In o presione BOTÓN ROJO para cancelar.
5. Se imprime comprobante del Check In cancelado.
6. Terminal lista para otra transacción.

## NO SHOW

1. Presione la tecla <F1>, seleccione **No show** y presione BOTÓN VERDE.
2. Digite el número de cuenta de la tarjeta y presione BOTÓN VERDE.
3. Digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y presione BOTÓN VERDE.
  - Si lo solicita la terminal presione BOTÓN VERDE e ingrese el COD DE SEG, indicando en el reverso de la tarjeta (3 dígitos) y presione BOTÓN VERDE, presione BOTÓN ROJO si no requiere ingresarlo.
4. Digite el importe y presione BOTÓN VERDE.
5. Presione BOTÓN VERDE para confirmar el importe o presione BOTÓN ROJO para cancelar.
6. Se imprime comprobante de la venta autorizada.
7. Terminal lista para otra transacción.

## VENTA FORZADA

1. Presione la tecla <F1>, seleccione **Venta Forzada** y presione BOTÓN VERDE.
2. Digite la clave para venta forzada y presione BOTÓN VERDE.
3. Deslice/Digite cuenta
  - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos de la tarjeta y presione BOTÓN VERDE continúe con el paso 5.
  - Si el ingreso de la tarjeta fue manual, digite el número de cuenta y presione BOTÓN VERDE continúe con el paso 4.
4. Digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y presione BOTÓN VERDE.
  - Si lo solicita la terminal presione BOTÓN VERDE e ingrese el COD DE SEG, indicado en el reverso de la tarjeta (3 dígitos) y presione BOTÓN VERDE, presione BOTÓN ROJO si no requiere ingresarlo.
5. Digite el importe de la venta forzada y presione BOTÓN VERDE.
6. Digite el número de autorización obtenido vía voz y presione BOTÓN VERDE.
7. Presione BOTÓN VERDE para confirmar la operación o presione BOTÓN ROJO para cancelar.

8. Se imprime comprobante de la venta forzada autorizada.
9. Terminal lista para otra transacción

## DEVOLUCIÓN

1. Presione la tecla <F1>, seleccione **Devolución** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Digite la clave para devolución y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Digite el número de operación obtenido en el recibo de la venta y presione **BOTÓN VERDE**.
4. **Aproxime/Inserte o Deslice la tarjeta**
  - Si la tarjeta utilizada es Contactless (aproximación) continuar con el paso 5.
  - Si la tarjeta es de chip (insertada) continúe con el paso 5. Si la terminal solicita ingreso de PIN, proporcione la terminal al tarjetahabiente para que digite su NIP y presione **BOTÓN VERDE**, continúe con el paso 5.
  - Si la tarjeta fue deslizada, ingrese los últimos 4 dígitos de la tarjeta y presione **BOTÓN VERDE**, continúe con el paso 5.
  - Para transacción manual, digite el número de cuenta de la tarjeta y presione **BOTÓN VERDE**, digite la fecha de expiración (MM/YY) de la tarjeta y presione **BOTÓN VERDE**. Si lo solicita la terminal presione **BOTÓN VERDE** e ingrese el COD DE SEG, indicado en el reverso de la tarjeta (3 dígitos) y presione **BOTÓN VERDE**, presione **BOTÓN ROJO** si no requiere ingresarlo.
5. Presione **BOTÓN VERDE** para confirmar el envío o presione **BOTÓN ROJO** para cancelar.
6. Se imprime comprobante de la devolución autorizada.
7. Terminal lista para otra transacción.

## CANCELACIÓN

1. Presione la tecla <F1>, seleccione **Cancelación** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Digite la clave para cancelación y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Digite el número de operación que desea cancelar y presione **BOTÓN VERDE**.
4. Presione **BOTÓN VERDE** para confirmar o presione **BOTÓN ROJO** para cancelar.
5. Se imprime comprobante de la cancelación autorizada.
6. Terminal lista para otra transacción.

## CAMBIO DE TURNO

1. Presione la tecla <F3>, seleccione **Cambio de turno** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Presione **BOTÓN VERDE** para confirmar o presione **BOTÓN ROJO** para cancelar.
3. Se imprime comprobante del cierre de turno.
4. Terminal lista para otra transacción.

## PRUEBA DE COMUNICACIÓN

1. Presione la tecla <F3>, seleccione **Prueba de comunicación** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Se imprime comprobante de la prueba de comunicación.
3. Terminal lista para otra transacción.



## REIMPRESIÓN DE RECIBOS

1. Presione la tecla <F3>, seleccione **Reimpresión** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Para imprimir el último recibo presione **BOTÓN VERDE**. Si desea copia de otro recibo digite el número de la operación que desea reimprimir y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Se imprime una copia del recibo correspondiente a la transacción solicitada.
4. Terminal lista para otra transacción.

## VER TOTALES EN PANTALLA

1. Presione <F3>, seleccione **Totales en pantalla** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Si la terminal lo solicita, seleccione el turno que desea ver y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Se despliegan los totales en pantalla. Presione **BOTÓN VERDE** para ver las transacciones de cada emisor y el total general.
4. Terminal lista para otra transacción.

## IMPRIMIR TOTALES

1. Presione <F3>, seleccione **Totalización** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Si la terminal lo solicita, seleccione el tipo de reporte a imprimir; **ACTUAL** o **TODOS** y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Se imprime reporte de Totales.
4. Terminal lista para otra transacción.

## REPORTE DE CHECK IN

1. Presione <F3>, seleccione **Reporte de Check In** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Si la terminal lo solicita, seleccione el tipo de reporte a imprimir, **ACTUAL** o **TODOS** y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Se imprime reporte de Check In.
5. Terminal lista para otra transacción.

## REPORTE DE CHECK OUT

1. Presione <F3>, seleccione **Reporte de check out** y presione **BOTÓN VERDE**.
2. Si la terminal lo solicita, seleccione el tipo de reporte a imprimir, **ACTUAL** o **TODOS** y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Se imprime reporte de Check out.
4. Terminal lista para otra transacción.

## CIERRE DE LOTE

1. Presione <F3>, seleccione **Cierre de lote** y presione **BOTÓN VERDE**.
3. Se imprime el comprobante del cierre de lote.
4. Terminal lista para otra transacción.

## 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.



banco multiva

Para atención y servicio llama a  
Línea Multiva: 5279 5858/018002262668