

# راهنمای استفاده از پایانه فروش SAGEM



Saman Electronic Payment

Saman Electronic Payment

پرداخت الکترونیک  
سامان



## فهرست

۱	خرید کالا - دریافت موجودی کارت
۲	برگشت کالا
۳	سرویس پرداخت
۴	منوی تراکنش
۵	صورتحساب
۶	صورتحساب شیفت
۷	گزارشات
۸	پیکربندی
۹	منوی ترمینال
۱۰	انواع گزارشات
۱۱-۱۲	آشنایی با پیام های خطا
	شماره تماس های پشتیبانی

# عملیات خرید کالا

پس از انجام هر مرحله دکمه سبز رنگ (تایید) را فشار دهید .

## ● مراحل اجرای عملیات خرید

● کشیدن کارت

● انتخاب گزینه خرید کالا

● ورود مبلغ خرید به ریال

در صورتی که در ثبت مبلغ دچار اشتباه شدیدی توانید با استفاده از دکمه تصحیح (زرد رنگ) آن را تصحیح کنید .

● چک کردن مبلغ خرید

● ورود رمز کارت

● دریافت رسید نسخه فروشنده و امضای آن توسط مشتری

● دریافت رسید مشتری و تحویل آن به مشتری

## ● مراحل اجرای دریافت موجودی کارت

● کشیدن کارت

● انتخاب گزینه موجودی

● ورود رمز کارت

● دریافت رسید

# برگشت کالا\*

در صورتی که عملیات خرید توسط کارت سامان ، بر روی کارتخوان سامان صورت پذیرفته باشد و تاریخ خرید مربوط به همان روز باشد شما می توانید وجه آن را بوسیله کارتخوان به خریدار برگردانید.

برای انجام این کار مراحل زیر را اجرا نمایید.

- کشیدن کارت
- انتخاب گزینه برگشت کالا از منوی ظاهر شده
- ورود رمز ترمینال (چهار تا صفر)
- ورود مبلغ مورد نظر
- تایید مبلغ مورد نظر
- تایید تاریخ مورد نظر
- وارد کردن شماره سریال قید شده بر روی پرینت خرید
- دریافت رسید نسخه فروشنده
- دریافت رسید نسخه مشتری و امضای آن توسط فروشنده

\* در حال حاضر ارائه این سرویس مقدور نمی باشد.

# سرویس پرداخت

برای سهولت و آسایش پذیرندگان خدمات ویژه ای با دستگاه کارتخوان سامان ارائه می شود. بر حسب نیاز خود نسبت به انتخاب یکی از گزینه های سرویس پرداخت (پرداخت انواع قبوض ، شارژ ایرنسل ، همراه اول و یا تلفن بین المللی) به شرح ذیل اقدام فرمائید.

## ● پرداخت قبوض : (تلفن - گاز - برق- آب - موبایل)

### ● خرید شارژ :



## آشنایی با منوهای دستگاه

# منوی تراکنش

جهت ورود به منوی فروشنده ، دکمه فهرست دستگاه را فشار دهید.

### موجودی

در این جا منظور از موجودی ، مبلغ تراکنشی است که توسط کارتخوان انجام شده و هنوز تسویه نگردیده است.  
(در حال حاضر به دلیل بهینه سازی سیستم های تسویه حساب مبلغ واقعی نمایش داده نمی شود و از اواخر سال

۱۳۸۹ این منو بروز رسانی می گردد)

با استفاده از روال زیر می توانید موجودی فروشنده دستگاه خود را مشاهده نمایید.

فشردن کلید F یا فهرست یا منو

انتخاب گزینه تراکنش از منوی ظاهر شده

انتخاب گزینه موجودی

ورود رمز ترمینال

دریافت رسید

● رمز ترمینال دستگاه کارتخوان (چهار تا صفر) (۰۰۰۰) می باشد .

● تراکنش ناموفق :

اگر بر روی رسید دستگاه نوشته ی تراکنش ناموفق چاپ شده باشد نشان دهنده آن است که پولی به حساب شما واریز نشده است . ابتدا باید دستگاه را Reset (خاموش و روشن) کنید و مراحل خرید را مجدداً انجام دهید.

● Reset کردن دستگاه

فشردن همزمان دکمه زرد رنگ (تصحیح) و ویرگول به مدت ۳ ثانیه

# صورتحساب

جهت دریافت صورتحساب مورد نیاز در هر دوره زمانی مراحل زیر را انجام دهید.

## ● صورتحساب جاری

جهت دریافت گزارش کارکرد دستگاه در همان روز بکار برده می شود.

## ● صورتحساب کلی

برای دریافت گزارش کارکرد دستگاه از تاریخ مورد نظر تا به امروز به این منو مراجعه کنید.

● فشردن کلید F یا فهرست یا منو

● انتخاب گزینه تراکنش از منوی ظاهر شده

● انتخاب گزینه صورتحساب

● انتخاب گزینه صورتحساب کلی

● ورود رمز ترمینال

● پاک کردن تاریخ قید شده با دکمه زرد رنگ (تصحیح) و وارد کردن تاریخ مورد نظر

● دریافت گزارش

● فشردن کلید F یا فهرست یا منو

● انتخاب گزینه تراکنش از منوی ظاهر شده

● انتخاب گزینه صورتحساب

● انتخاب گزینه صورتحساب جاری

● ورود رمز ترمینال

● دریافت گزارش

# صورتحساب شیفت

جهت دریافت صورتحساب در شیفتهای کاری مورد نظر که از قبل تعیین شده است

می توان مراحل را به ترتیب زیر انجام داد .

در صورت نیاز به تعیین شیفت های کاری به صفحه « مدیریت شیفت » مراجعه نمایید .

- فشردن کلید F یا فهرست یا منو
- انتخاب گزینه تراکنش از منوی ظاهر شده
- انتخاب گزینه صورتحساب
- انتخاب گزینه صورتحساب شیفت
- ورود رمز ترمینال
- پاک کردن عددی که مشاهده می شود و وارد کردن شماره گردش مورد نظر
- پاک کردن عددی که مشاهده می شود و وارد کردن شماره شیفت مورد نظر

## تسویه حساب

این عملیات مخصوص تراکنشهای offline می باشد و فعلا غیر فعال است .

## انتقال وجه

این سرویس مخصوص پروژه های خاص می باشد

# منوی گزارشات

● **روزنامه** جهت دریافت گزارش تراکنش های یک روز می توانید از این گزینه استفاده کنید.

## ● چاپ مجدد آخرین رسید

هرگاه به هر دلیلی دستگاه پس از انجام تراکنش نتواند رسید چاپ کند و یا هر موقع بخواهید آخرین رسید چاپ شده توسط دستگاه را ببینید از این منو استفاده می کنید .

- فشردن کلید F و یا فهرست یامنو
- انتخاب گزینه گزارشات از منوی ظاهر شده
- انتخاب گزینه چاپ مجدد
- انتخاب گزینه آخرین رسید مالی
- ورود رمز ترمینال
- فشردن کلید سبز رنگ (تایید)
- دریافت آخرین رسید چاپ شده

- فشردن کلید F یا فهرست یا منو
- انتخاب گزینه گزارشات از منوی ظاهر شده
- انتخاب گزینه روزنامه
- ورود رمز ترمینال
- فشردن گزینه انتخاب نوع سرویس تراکنش ها
- پاک کردن تاریخ قیدشده با دکمه زرد رنگ (تصحیح) و وارد کردن تاریخ مورد نظر
- دریافت گزارش

## ● چاپ مجدد رسید مورد نظر

در صورتیکه سریال تراکنش یک خرید را داشته باشید ، شما می توانید رسید مجدد آن خرید را با طی کردن مراحل ذیل دریافت نمایید.  
(سریال تراکنش در انتهای رسید خرید دستگاه قید شده است)

- فشردن کلید F یا فهرست یا منو
- انتخاب گزینه گزارشات از منوی ظاهر شده
- انتخاب گزینه چاپ مجدد
- انتخاب گزینه آخرین رسید مالی
- ورود رمز ترمینال
- انتخاب سریال تراکنش مد نظر و تایید آن
- دریافت رسید مورد نظر

## ● پیکر بندی

این گزینه مخصوص تنظیمات فنی دستگاه بوده و در اختیار تیم فنی شرکت می باشد.

## ● دسته گردش

در این منو تعداد کل تراکنش های انجام شده و مجموع مبلغ آنها مشاهده می شود.

● فشردن کلید F یا فهرست یا منو

● انتخاب گزینه گزارشات از منوی ظاهر شده

● انتخاب گزینه دسته گردش

● انتخاب گزینه دسته گردش جاری

● ورود رمز ترمینال

● دریافت رسید

دسته گردش بسته شده

(این سرویس فعلا پشتیبانی نمی شود)

توجه : در قسمت ( بدهکار با ارتباط ) می توانید این اطلاعات را مشاهده کنید.

# منوی ترمینال

تمامی گزینه های موجود در این منو مخصوص تنظیمات فنی دستگاه بوده و در اختیار تیم فنی شرکت می باشد. تنها گزینه مورد کاربرد برای پذیرندگان مدیریت شیفت است.

- پیکر بندی
- تغییر رمز
- باز نشانی رمز
- تعویض ترمینال
- مدیریت ترمینال
- مدیریت شیفت**
- بازنشانی امنیتی
- خروج

## مدیریت شیفت

در بعضی از فروشگاه ها بدلیل نیاز به دریافت صورتحساب در بازه های زمانی مختلف روز یا تعویض صندوقداران می توانید با استفاده از مراحل زیر نسبت به شیفت بندی دستگاه کارتخوان اقدام فرمایید.

## تغییر شیفت

جهت بستن شیفت قبلی و آغاز شیفت جدید از این گزینه استفاده کنید .

فشردن کلید F یا فهرست یا منو

انتخاب گزینه ترمینال از منوی ظاهر شده

انتخاب گزینه مدیریت شیفت

انتخاب گزینه تغییر شیفت

ورود رمز ترمینال

دریافت گزارش شیفت قبلی

## گزارش شیفت

جهت دریافت گزارش کلی یک شیفت از این گزینه می توان استفاده کرد .

- فشردن کلید F یا فهرست یا منو
- انتخاب گزینه ترمینال از منوی ظاهر شده
- انتخاب گزینه مدیریت شیفت
- انتخاب گزینه گزارش شیفت
- انتخاب شماره شیفت مورد نظر با استفاده از دکمه های بالا و پایین
- ورود رمز ترمینال
- دریافت گزارش

## شیفت جاری

جهت مشاهده اطلاعات شیفت جاری اعم از شماره شیفت و زمان شروع شیفت کارآیی دارد.

- فشردن کلید F یا فهرست یا منو
- انتخاب گزینه ترمینال از منوی ظاهر شده
- انتخاب گزینه مدیریت شیفت
- انتخاب گزینه شیفت جاری
- مشاهده اطلاعات شیفت جاری

## گزارش کلی

جهت دریافت گزارش کلیه شیفت های اجرا شده، از این گزینه استفاده کنید.

- فشردن کلید F یا فهرست یا منو
- انتخاب گزینه ترمینال از منوی ظاهر شده
- انتخاب گزینه مدیریت شیفت
- انتخاب گزینه گزارش کلی
- دریافت رمز سوپر وایزر از واحد مشتریان و وارد کردن از این قسمت
- دریافت گزارش کلی از تمام شیفت های دسته گردش جاری به تفکیک هر شیفت

## آشنایی با پیام های خطای دستگاه کارتخوان و چگونگی رفع آنها در صورت بروز مشکل به جدول زیر مراجعه نمایید.

خطا	دلیل آن	رفع اشکال
خرید ناموفق	قطعی لحظه ای شبکه	رسید را به خریدار داده مبلغ تا ۴۸ ساعت به حساب کارت خریدار برمی گردد
رسید از دستگاه بیرون می آید ولی روی کاغذ نوشته ای چاپ نمی شود	۱. رول بر عکس قرار داده شده ۲. رولی غیر از رول مخصوص دستگاه استفاده شده است	۱. رول به صورت صحیح قرار داده شود ۲. از رول مخصوص استفاده شود در صورت اتمام با پشتیبانی تماس گرفته شود
ارتباط با مودم برقرار نشد	۱. مودم دستگاه سوخته است ۲. مودم دستگاه هنگ کرده	۱. دستگاه باید تعویض شود ۲. دستگاه باید Reset شود
نیاز به تهیه اطلاعات پشتیبان	اطلاعات صورت حساب به ۹۹ رسیده است	یک صورت حساب از تاریخ شروع تراکنش ها گرفته شود
تراکنش مرجع معتبر نمی باشد	موقع برگشت کالا در صورت اشتباه وارد کردن مبلغ تاریخ یا سریال تراکنش دستگاه این پیغام را می دهد	از روی سند خرید اعداد به صورت صحیح وارد شوند
دستگاه را مجددا راه اندازی کنید	بعد از انجام عملیات در قسمت پیکر بندی این پیغام را مشاهده می کنید	با کلیدهای جهت نما و Stop به صورت همزمان دستگاه مجددا راه اندازی می شود
اشکال در شماره گیری پاسخ دریافت نشد	Server در زمان مورد نظر اطلاعات ارسال نمی کند	مجددا تراکنش انجام شود و در صورت تکرار با قسمت فنی تماس گرفته شود
ارتباط برقرار نشد	خط دستگاه درست قطع نشده	کلید Stop را زده تا خط تلفن آزاد شود و مجددا سعی کنید
خطا در عملیات	تراکنش درست انجام نگرفته است	مجددا تراکنش را انجام دهید
کارت مسدود می باشد	رمز کارت ۳ بار اشتباه وارد شده	با مرکز کارت تماس بگیرید
باز نشانی رمز انجام نشد	رمز فروشنده اشتباه وارد شد	رمز را به صورت صحیح وارد نموده یا رمز جدید صادر شود
اطلاعات لازم دریافت نشده است	اطلاعات کارت بانگ ها برای دستگاه ارسال نشده است	ارسال مجدد fit و دریافت اطلاعات مجدد در منوی ترمینال
کارت را دوباره بکشید	۱. کارت صحیح کشیده نشده ۲. کارت خراب شده	۱. مجددا کارت را به صورت صحیح بکشید ۲. با بانگ مربوط تماس بگیرید
عدم ارتباط با مرکز	اشکالات موجود در شبکه	زمان پاسخگویی بیش از حد تعیین شده می باشد
خطای ارتباطی	۱. نویز در خطوط ارتباطات ۲. طولانی شدن زمان پاسخ	۱. دستگاه ریست شود ۲.سیم مودم دستگاه جدا و دوباره وصل شود

خطا	دلیل آن	رفع اشکال
خطا در پیکر بندی	دستگاه ریست نرم افزاری شده باشد	تعویض ترمینال انجام شود
پرینتر را کنترل کنید	۱. درب پرینتر باز است ۲. رول دستگاه تمام شده	۱. درب پرینتر را ببندید ۲. رول جدید داخل دستگاه قرار دهید
دفعات ورود رمز بیش از حد مجاز می باشد	رمز فروشنده ۳ بار اشتباه وارد شده است	رمز فروشنده از حالت مسدودی خارج و رمز جدید صادر شود
اشکال شماره گیری خط وصل نیست	خط تلفن دستگاه قطع می باشد	۱. سیم تلفن به پریز وصل نیست ۲. سیم تلفن به مدم دستگاه وصل نیست ۳. گوشی تلفن موجود در فروشگاه مشکل ایجاد می کند
رمز ترمینال مسدود می باشد	رمز ترمینال ۳ بار اشتباه وارد شده است	رمز فروشنده ۳ بار در قسمت بازنشانی رمز وارد شود
مادر کننده در وضعیت عملیاتی نیست	سوچ بانک مورد نظر قطع می باشد	پس از مدت کوتاهی مجددا وصل خواهد بود
با مرکز تماس بگیرید	کارت کشیده شده مشکل دارد	با مرکز مادر کننده کارت تماس بگیرید
خط اشغال است	۱. خط تلفن یک طرفه می باشد ۲. تلفن دیگری در حال تماس است ۳. پیش شماره وجود دارد	در قسمت پیکر بندی پیش شماره برداشته شود
موجودی کافی نیست	موجودی کارت مشتری کمتر از مبلغ خرید وی است	مبلغ خرید بیش از موجودی کارت می باشد
رمز صحیح نیست	رمز کارت اشتباه وارد شده است	رمز صحیح را وارد نمایید
LCD روشن می شود ولی نوشته ای مشاهده نمی شود	مربوط به نرم افزار می باشد	در حالی که درب پرینتر باز است دستگاه را ریست نمایید در صورت نیاز رول هم برداشته شود
کارت شما پذیرفته نمی شود	۱. اطلاعات کارت برای دستگاه ارسال نشده است ۲. کارت جزو بانکهای عضو شتاب نمی باشد	۱. مجدد ارسال شود ۲. کارت مورد نظر مجدد کشیده نشود
دستگاه پرینت خرید نداده ولی از حساب مشتری مبلغ کسر شده است	تراکنش یا موفقیت انجام شده است	بعد از مدت کوتاهی مجددا به حساب مشتری توسط بانک مربوطه برگشت خواهد شد یا با قسمت تسویه حساب هماهنگ شود
شماره کارت نا معتبر است	کارت اشکال دارد	با مرکز کارت صادر کننده تماس گرفته شود

شماره تماس	شهرستان	شماره تماس	شهرستان	شماره تماس	شهرستان
۰۳۵۱-۶۲۳۷۱۴۴ ۰۱۷۱-۲۳۶۹۰۲۱	یزد گلستان	۰۱۱۱-۲۲۰۲۵۶۱ ۰۱۱۱-۲۲۰۲۵۶۹ ۰۱۱۱-۲۲۰۲۵۷۰	ساری سمنان	۰۸۶۱-۴۰۲۶۵۱۳	اراک لرستان
۰۲۱-۸۸۳۴۲۴۱۳ ۰۲۱-۸۴۳۴۲۴۱۶ ۰۲۱-۸۴۳۴۲۴۱۹ ۰۲۱-۶۶۴۸۳۵۲۲ ۰۲۱-۸۴۳۴۵۷۰۰	تهران	۰۷۱۱-۲۳۴۸۱۰۱ ۰۷۱۱-۲۳۴۸۱۰۲ ۰۷۱۱-۲۳۱۷۱۰۶ ۰۷۱۱-۲۳۴۸۱۰۷	شیراز کهکلیویه و بویراحمد بوشهر	۰۴۵۱-۲۲۵۰۳۱۷ ۰۴۵۱-۲۲۶۰۲۶۳	اردبیل
۰۱۳۱-۷۲۲۵۶۸۰ ۰۱۳۱-۷۲۲۵۶۸۲-۵	رشت	۰۲۸۱-۳۳۶۱۲۷۸ ۰۲۸۱-۳۳۶۱۲۷۹	قزوین	۰۴۴۱-۲۲۲۸۳۴۷	ارومیه
۰۵۱۱-۷۶۵۰۳۰۰ ۰۵۱۱-۷۶۵۰۳۰۱	مشهد	۰۷۶۳-۵۲۴۱۵۷۶	قشم	۰۳۱۱-۶۲۸۷۴۷۰ ۰۳۱۱-۶۲۸۷۴۷۱	اصفهان چهارمعال و بختیاری
۰۴۱۱-۳۳۷۳۲۱۴ ۰۴۱۱-۳۳۷۳۲۱۵ ۰۴۱۱-۹۷۱۳۶۵۲	تبریز	۰۲۵۱-۲۹۰۹۴۳۱ ۰۲۵۱-۲۹۰۹۴۳۲	قم	۰۶۱۱-۳۹۲۰۸۱۳ ۰۶۱۱-۳۹۲۰۸۱۴	اهواز
۰۷۶۴-۴۴۲۳۶۱۷ ۰۷۶۴-۴۴۲۳۶۱۸ ۰۷۶۴-۴۴۲۳۶۱۹	کیش	۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۲۴ ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۲۷ ۰۲۶۱-۲۲۰۶۳۸۷	کرج	۰۸۳۱-۸۳۵۵۱۳۹ ۰۸۳۱-۸۳۵۵۱۶۷	کرمانشاه کردستان ایلام
۰۸۱۱-۸۲۱۳۹۹۲	همدان	۰۳۴۱-۲۲۶۴۱۲۴ ۰۳۴۱-۲۲۶۴۱۴۳ ۰۳۴۱-۲۲۶۴۱۴۶	کرمان سیستان و بلوچستان	۰۷۶۱-۲۲۳۵۳۲۷ ۰۷۶۱-۲۲۳۵۳۲۸	بندرعباس
۰۲۴۱-۳۲۲۱۴۵۵	زنجان	۰۵۸۴-۲۲۴۷۳۵۲	بجنورد	۰۵۶۱-۴۴۲۲۷۶۴	بیرجند

چنانچه به هر دلیل موفق به تماس نشدید ، می توانید با مراجعه به صفحه اصلی سایت [www.callcenter.sep.ir](http://www.callcenter.sep.ir) درخواست پشتیبانی دستگاه خود را ثبت نمایید تا کارشناسان فنی شرکت در اسرع وقت با شما تماس حاصل نمایند.



دفتر مرکزی تهران:

بالتر از میدان ونک - انتهای خیابان شهید خدایی - پلاک ۱۴

فکس: ۸۸۲۱۹۱۴۰

تلفن: ۸۴۳۴۵۰۰۰

**S a m a n   E l e c t r o n i c   P a y m e n t**

**www.sep.ir**