



PAYATABLE TRINITY

Version	Revision	Modified By	Date
1.0	Creación de documento	Marivette Toro	10 de junio de 2024
1.1	Check Details y Network Info	Marivette Toro	4 de octubre de 2024

Table of Contents

Introducción	4
Características del Terminal	4
Rollo de papel	6
Conexión a Internet	7
Sale	9
Pay in Full.....	9
Punto de Venta	9
Terminal Verifone Trinity.....	11
Split Payment	13
Transacción de Venta Manual	15
Refund	17
Punto de Venta	17
Terminal Verifone Trinity.....	19
Punto de Venta	21
Functions	22
Void	22
Punto de Venta	22
Terminal Verifone Trinity.....	24
Reprint Receipt	25
Reports	26
Settlement	27
Settings	28
Preferences.....	28
Merchant Receipt	28
Check Details	29
Troubleshooting	30
Communication Test.....	30
Network Info	31
Update Aloha Connection	33
About.....	34
Solución de situaciones para Pay At Table	35

Introducción

Este manual está diseñado para proporcionarle una guía detallada sobre el uso del terminal de pago, *Verifone Trinity* y la aplicación *PayAtTable*. Esta guía facilita el proceso de pago en su restaurante, ofreciendo rapidez, seguridad y eficiencia en cada transacción.

En las siguientes secciones, encontrará instrucciones detalladas sobre cómo configurar y operar el terminal de pago, así como consejos útiles para resolver problemas comunes.

Características del Terminal



Características del terminal Verifone T650P

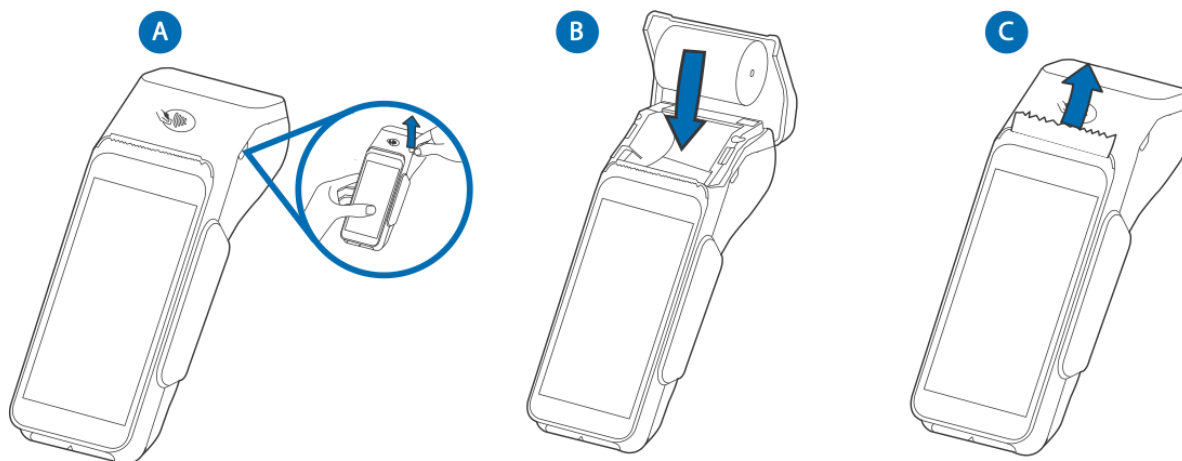


Características del terminal Verifone T650M

Rollo de papel

Las funcionalidades de su terminal POS depende parcialmente de tener papel disponible para imprimir recibos. Si el terminal se queda sin papel, no procederá con las transacciones hasta que se reponga el rollo de papel. Recomendamos realizar un control periódico del suministro de papel y mantener un inventario adecuado de rollos de papel para recibos para evitar cualquier interrupción en sus operaciones comerciales. Para ordenar nuevos rollos de papel puede contactarnos al 787-751-1401.

Para sustituir el rollo de papel en tu terminal POS deberás:



Verifone T650P Paper Roll Replacement

A. Sostenga ambos lados de la puerta del papel, que se encuentra en la esquina superior del dispositivo, y ábrala tirando hacia afuera.

B. Sostenga el rollo de modo que el papel avance desde la parte superior del rollo. Alinee el papel de la impresora con las pestañas de las guías del papel y sostenga el papel hacia arriba al cerrar la puerta.

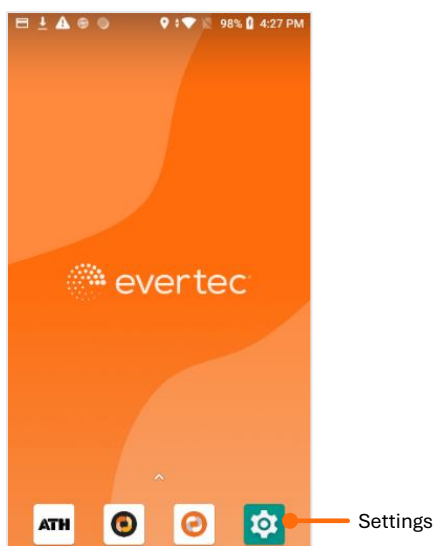
C. Con el papel de la impresora extendiéndose hacia afuera, cierre la puerta de la impresora girándola hacia arriba hasta que la puerta haga clic, permitiendo que el papel de la impresora se extienda fuera de la puerta de la impresora.

Conexión a Internet

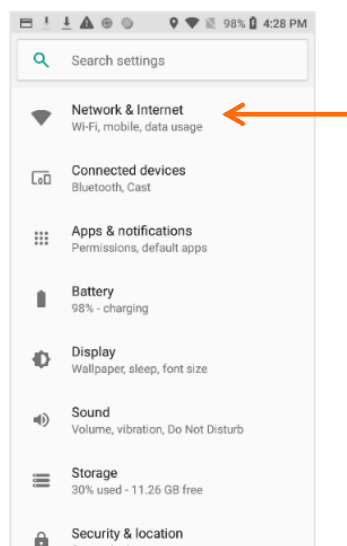
Este terminal POS depende de la conectividad a Internet, ya sea a través de un operador de telefonía móvil o de una red Wi-Fi, para procesar transacciones y sincronizar datos en tiempo real. Sin una conexión a Internet activa, la funcionalidad del terminal se verá significativamente limitada.

Para conectar su terminal a una red Wi-Fi:

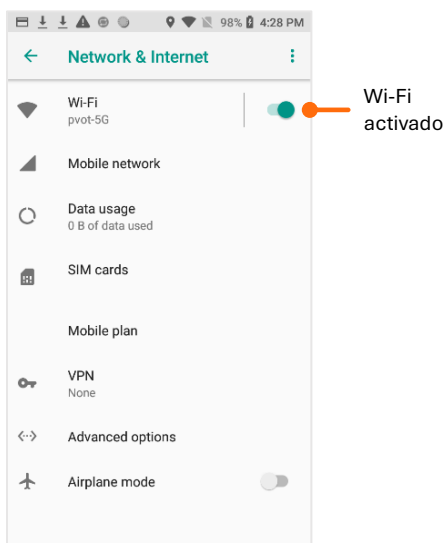
- 1 Seleccione *Settings* en la pantalla principal del terminal.



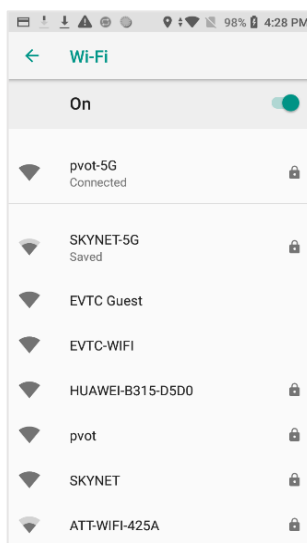
- 2 Presione, *Network & Internet*.



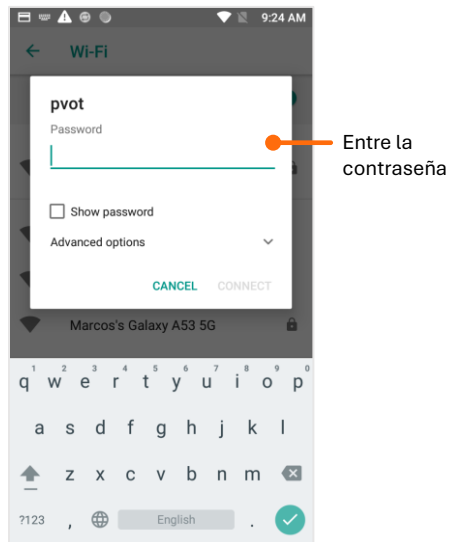
- 3 Asegúrese de que *Wi-Fi* esté activado y luego seleccione *Wi-Fi*.



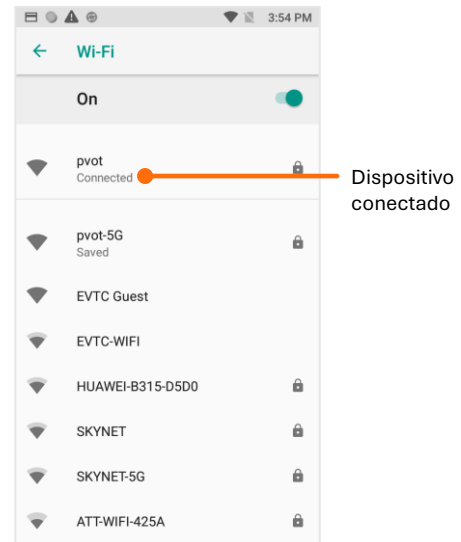
- 4 Elija la red que desee de la lista de redes disponibles.



- 5 Ingrese la contraseña de la red cuando se le solicite y seleccione *Connect*.



- 6 El terminal mostrará que está conectado correctamente.



Garantizar periódicamente que su terminal mantenga esta conexión es crucial para operaciones comerciales ininterrumpidas. Si su dispositivo está conectado a un operador de telefonía móvil, no necesita realizar ningún paso ni conectarlo a una red Wi-Fi, pero aun así se recomienda.

Sale

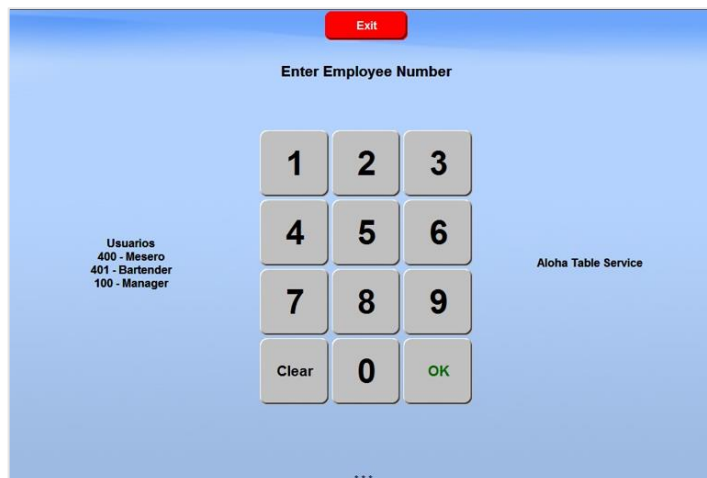
En esta sección tendrá información de cómo realizar ventas con tarjeta de crédito, débito, pago dividido, venta manual desde el *Punto de Venta* y el terminal *Verifone Trinity*.

Pay in Full

A continuación, los pasos para realizar un pago en su totalidad.

Punto de Venta

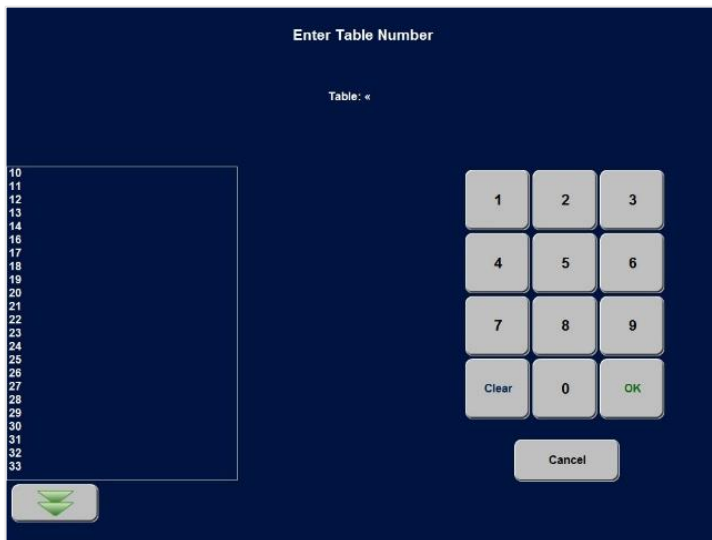
- 1 Entre el número de empleado en la pantalla principal en el punto de venta. Luego, presione *OK* para continuar.



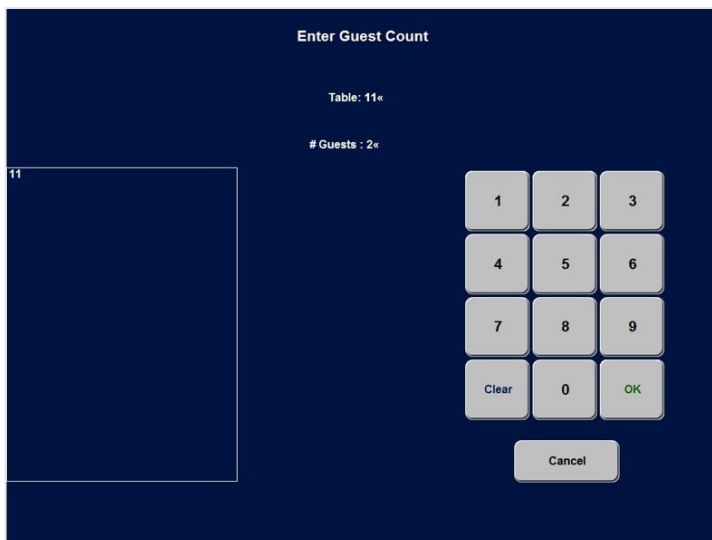
- 2 Presione *New* para crear una mesa.



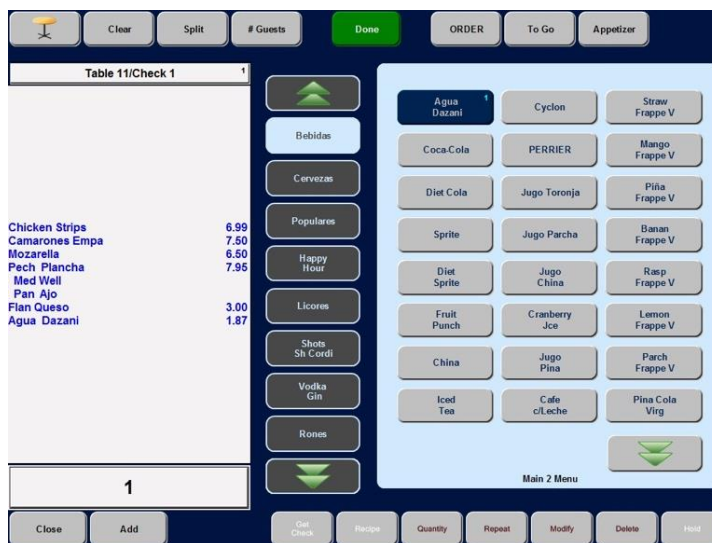
- 3 Entre el número de mesa. Luego, presione *OK*.



- 4 Entre la cantidad de invitados. Presione *OK* para continuar.

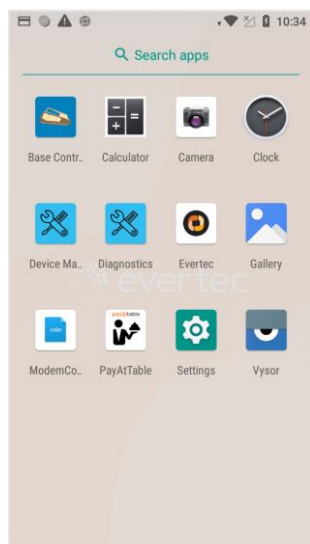


- 5 Seleccione los artículos a ser ordenados. Luego, presione *Done*.

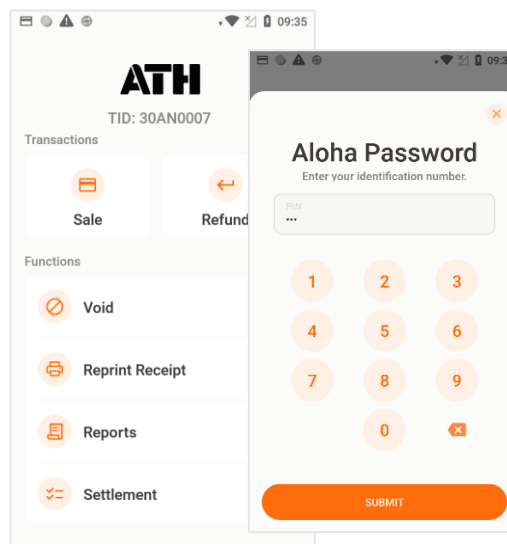


Terminal Verifone Trinity

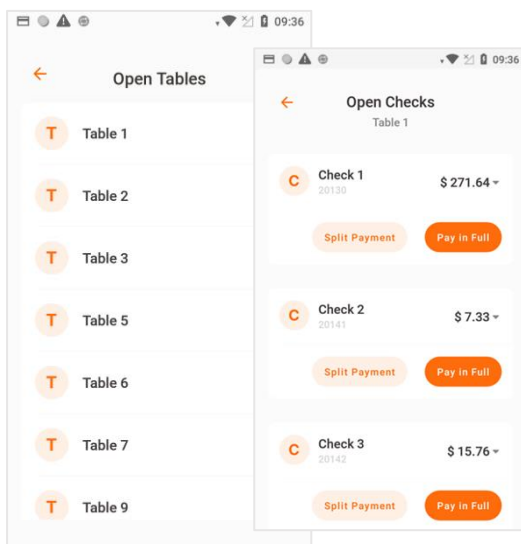
- 1 Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal.



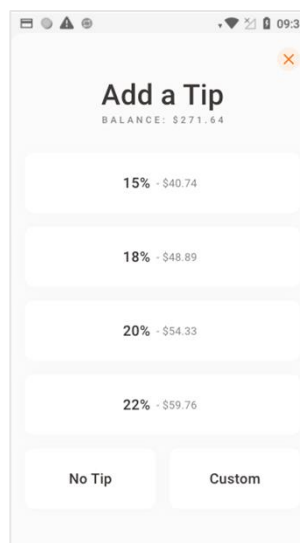
- 2 Presione *Sale*. Entre el número de identificación de *Aloha*. Luego, presione *Submit*.



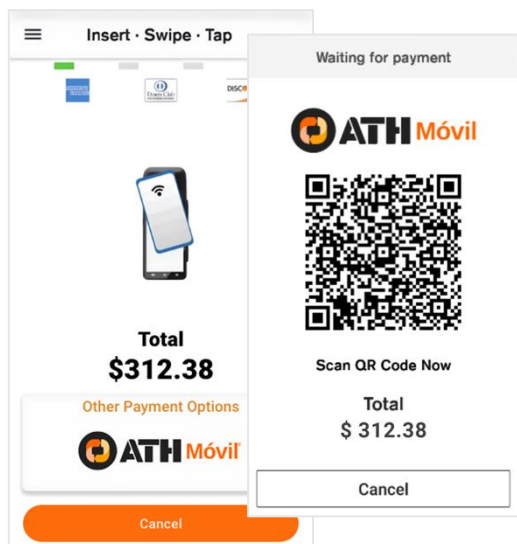
- 3 Seleccione la mesa y la cuenta (*check*) que cerrará de la lista. Luego, presione *Pay in Full*.



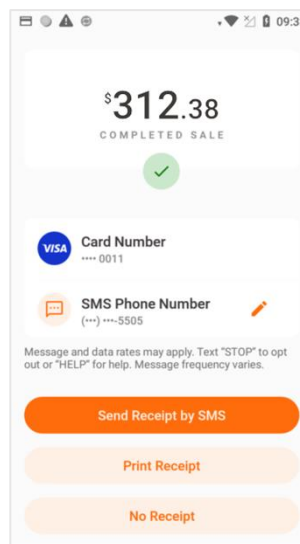
- 4 Puede escoger entre, porcentaje sugerido de propina, no propina u otro monto de propina.



- 5 En la pantalla para insertar/deslizar/tocar la tarjeta, el cliente podrá pagar con tarjeta de crédito, débito o seleccionar ATH Móvil como opción de pago.



- 6 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.) Seleccione el método del recibo del cliente: *Send Receipt by SMS*, *Print Receipt* o *No Receipt*.

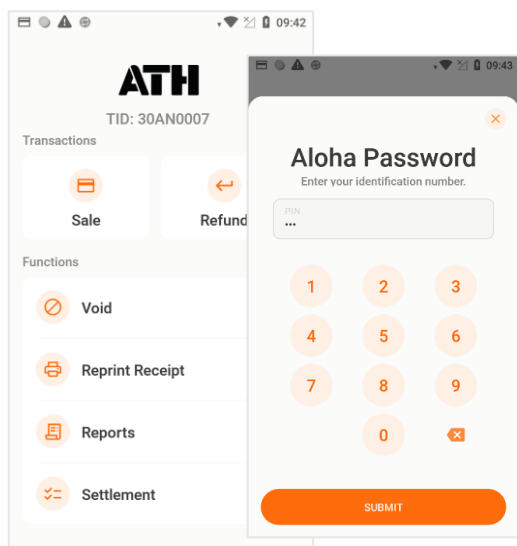


En el Punto de Venta entre el número de empleado en la pantalla principal. Luego, presione *OK* para continuar. Seleccione la mesa a la cual se completo el pago. Luego, presione *Close* para finalizar el cierre de la mesa.

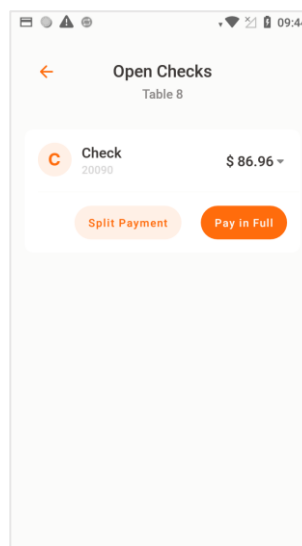
Split Payment

En esta sección encontrará los pasos para dividir pagos en el terminal *Verifone Trinity*.

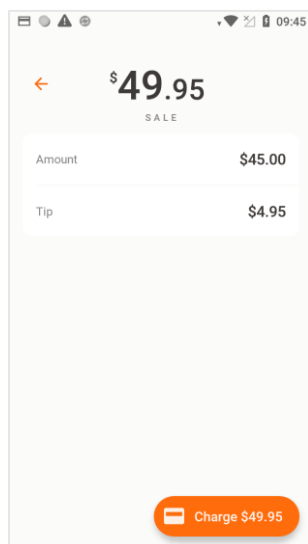
- 1 Presione *Sale*. Entre el número de identificación de *Aloha*. Luego, presione *Submit*.



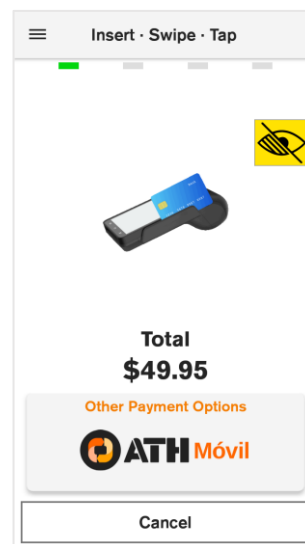
- 2 Seleccione la mesa y cuenta que se cerrará de la lista. Luego, presione *Split Payment*. Entre la cantidad del pago parcial que desea realizar.



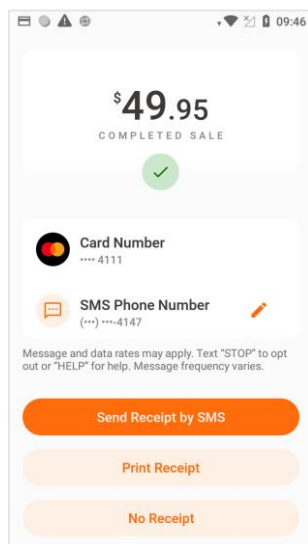
- 3 Entre la cantidad del pago parcial que desea realizar. Presione *Tip* para agregar propina. Puede escoger entre, porcentaje sugerido, no propina u otro monto de propina. Luego, presione *Charge*.



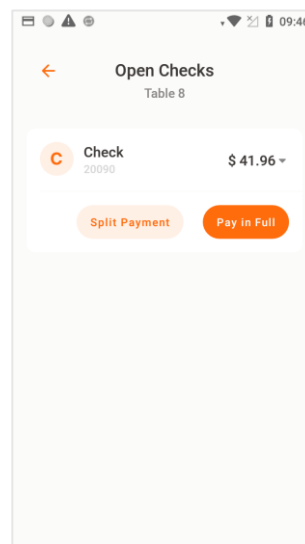
- 4 En la pantalla para insertar/deslizar/tocar la tarjeta, el cliente podrá pagar con tarjeta de crédito, débito o seleccionar ATH Móvil como opción de pago.



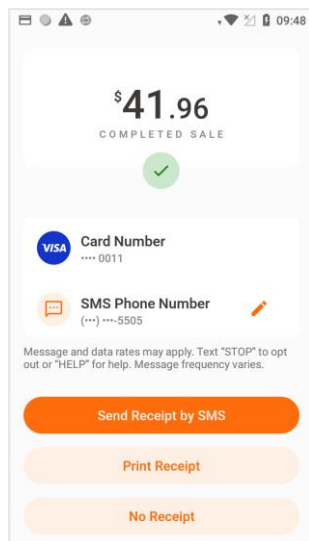
- 5** El terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.) Seleccione el método del recibo del cliente: *Send Receipt by SMS*, *Print Receipt* o *No Receipt*.



- 6** Luego, el terminal mostrará el balance pendiente. Presione *Split Payment* o *Pay in Full* para completar otro pago parcial o finalizar la transacción.



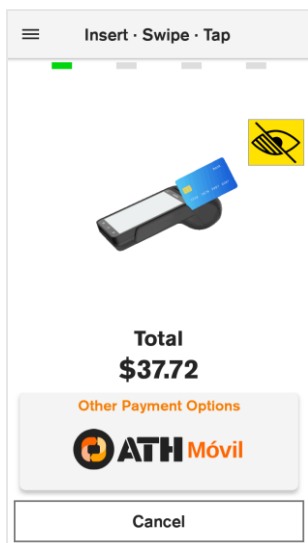
- 7** El terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.) Seleccione el método del recibo del cliente: *Send Receipt by SMS*, *Print Receipt* o *No Receipt*.



Transacción de Venta Manual

A continuación, los pasos para realizar una venta de manera manual.

- 1 En la pantalla de Venta/Reembolso, presione el botón de las tres líneas localizado en la parte superior izquierda de la pantalla.



- 2 Presione *Manual Card Entry*.



- 3 Entre el número de la tarjeta y presione *Enter*.

Enter Card Number		
Total \$37.72		
4761	73	•• •••• ••••
1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	✕
Cancel	Enter	

- 4 Confirme el número de la tarjeta. Luego, presione *Confirm*.

Confirm Card Number		
Total \$37.72		
4761	73	•• •••• 0011
1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	✕
Cancel	Confirm	

- 5 Entre la fecha de expiración y presione *Enter*.

Enter Expiration Date		
Total \$37.72		
../. ..		
1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	✕
Cancel	Enter	

A

B

- 6 El Terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)
Seleccione el método del recibo del cliente: *Send Receipt by SMS*, *Print Receipt* o *No Receipt*.

10:43

\$37.72
COMPLETED SALE

✓

VISA Card Number
**** 0011

SMS Phone Number
(+*) ***-5505

Message and data rates may apply. Text "STOP" to opt out or "HELP" for help. Message frequency varies.

Send Receipt by SMS

Print Receipt

No Receipt

Refund

En esta sección encontrará los pasos para realizar una devolución con tarjeta de crédito o débito que aplique.

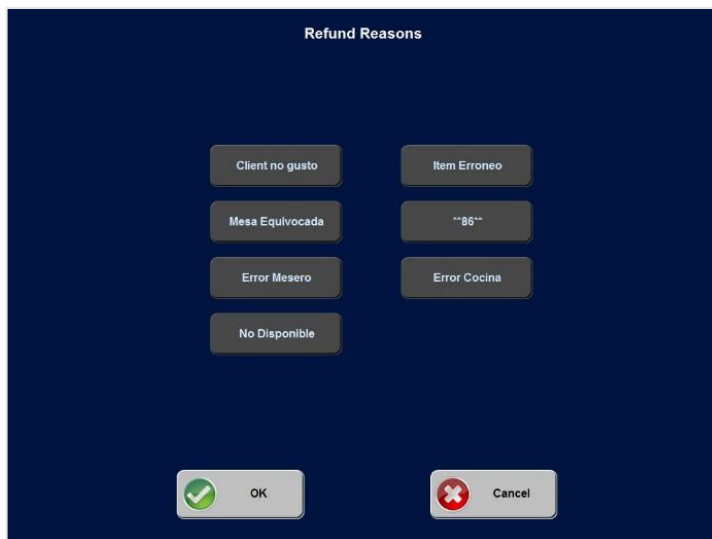
Nota: Para estas funciones el terminal *Verifone Trinity* le solicitará una contraseña del terminal.

Punto de Venta

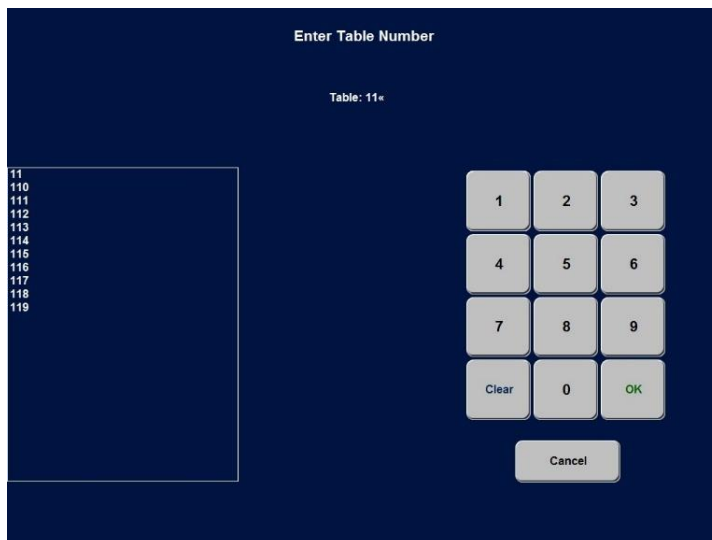
- 1 Presione *Refund* en la parte inferior de la pantalla.



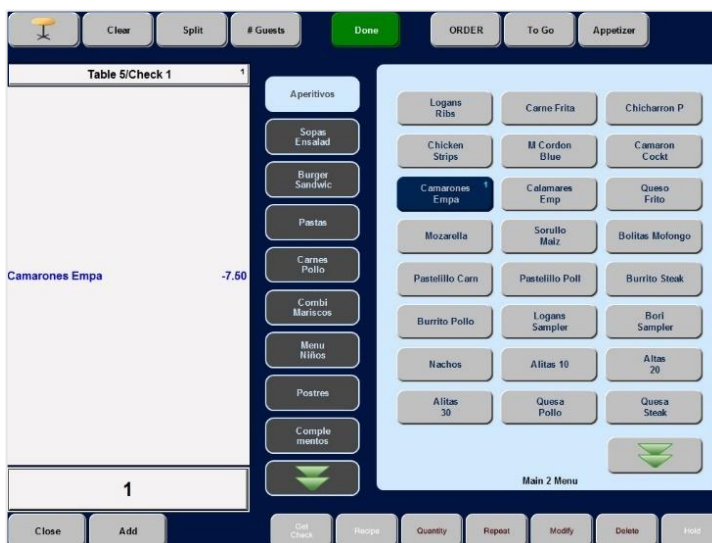
- 2 Seleccione de la lista la razón por la cual se realizará el reembolso. Luego, presione *OK* para continuar.



- 3 Entre el número de mesa. Luego, presione *OK*.

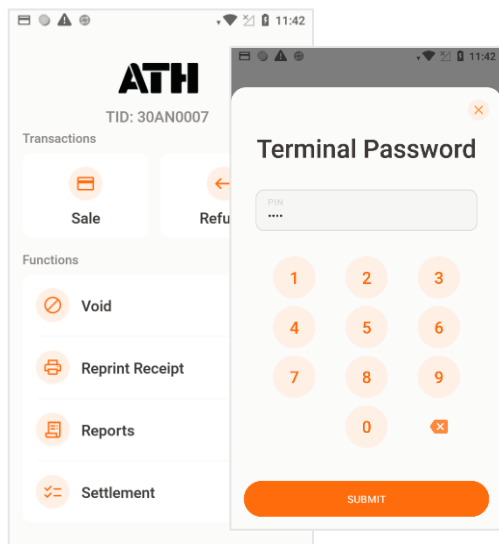


- 4 Seleccione los artículos previamente ordenados que desea reembolsar. Luego, presione *Done*.

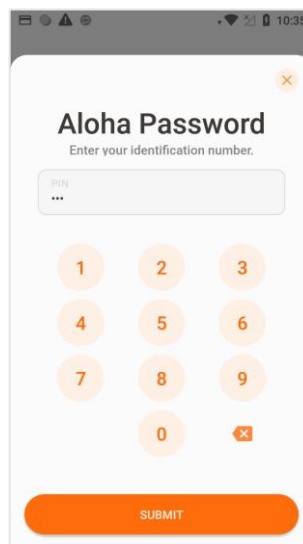


Terminal Verifone Trinity

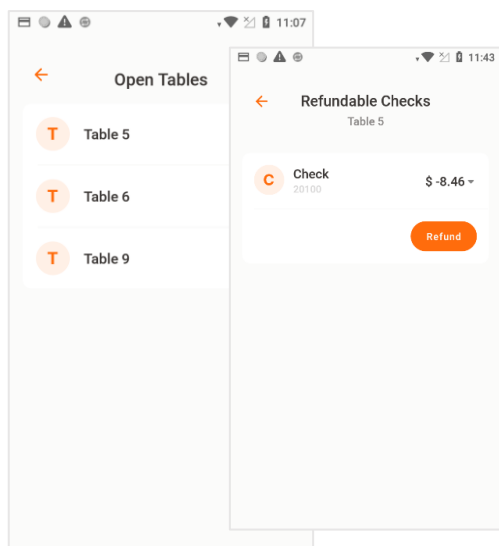
- 1** Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal. Presione *Refund*. Luego, entre el *Terminal Password*.



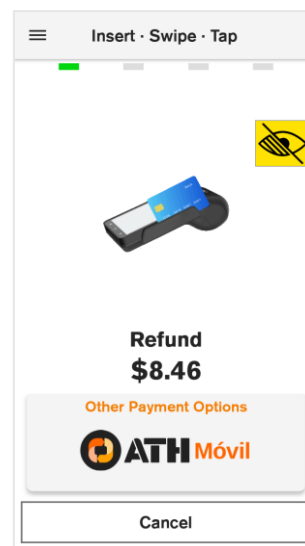
- 2** Entre el número de identificación de *Aloha*. Luego, presione *Submit*.



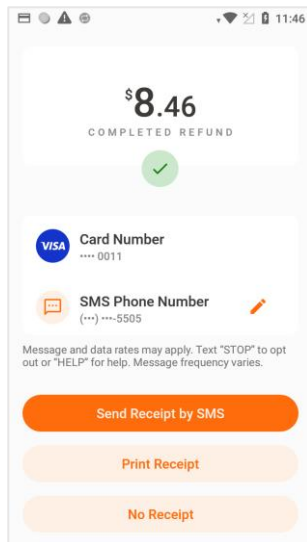
- 3** Seleccione la mesa a realizar el reembolso. Luego, presione *Refund*.



- 4** En la pantalla para insertar/deslizar/tocar la tarjeta, el cliente podrá pagar con tarjeta de crédito, débito o seleccionar ATH Móvil como opción de pago.

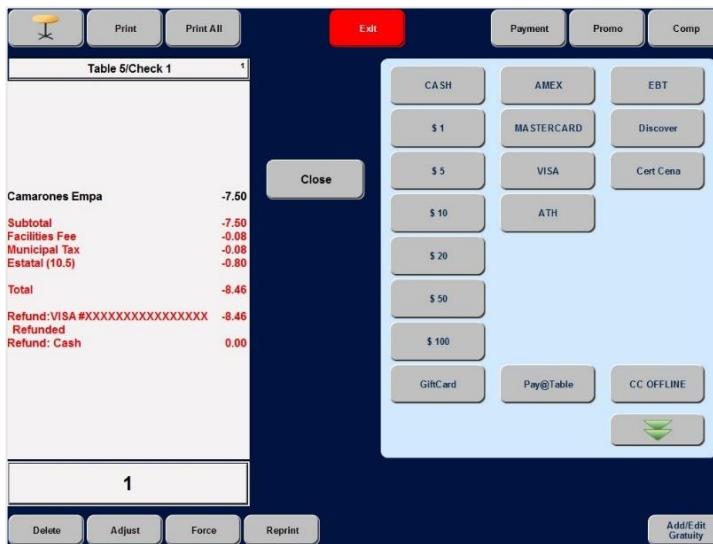


- 5** El Terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)
Seleccione el método del recibo del cliente: *Send Receipt by SMS*, *Print Receipt* o *No Receipt*.



Punto de Venta

- 1 En el punto de venta se mostrará el resultado de la transacción reembolsada.



Functions

En esta sección encontrará las siguientes funciones: Devolución, Reimprimir Recibo, Reportes y Depósito.

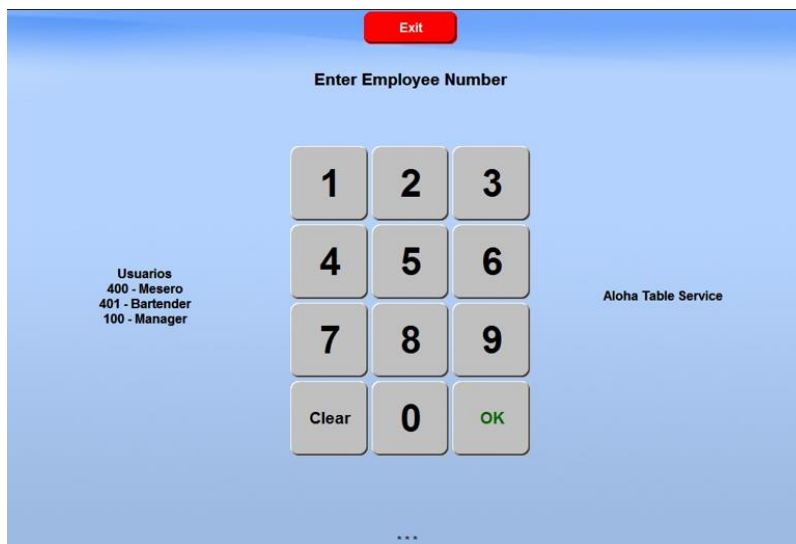
Nota: Para estas funciones el terminal *Verifone Trinity* le solicitará una contraseña del terminal.

Void

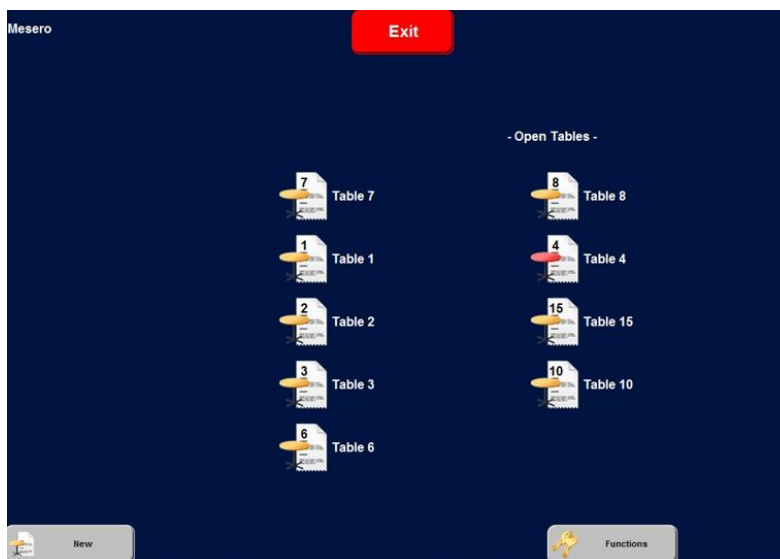
A continuación, los pasos para anular una transacción con tarjeta de crédito.

Punto de Venta

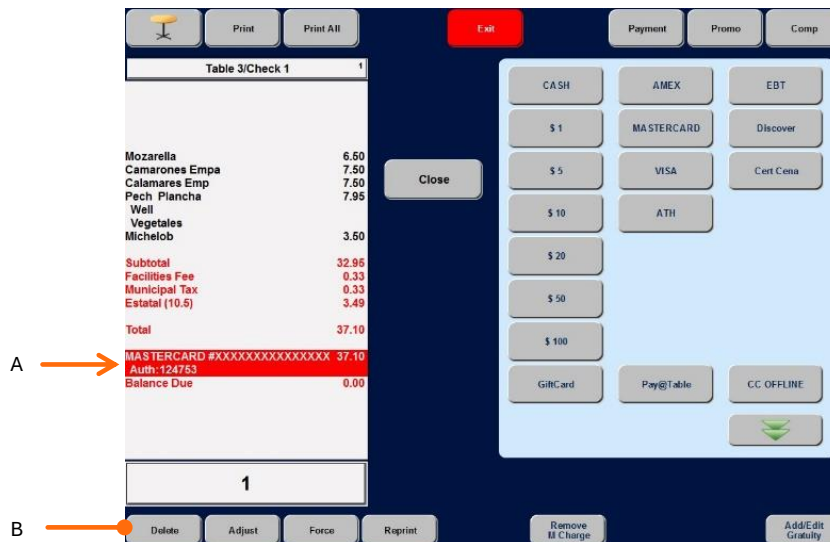
- 1 Entre el número de empleado en la pantalla principal. Luego, presione *OK* para continuar.



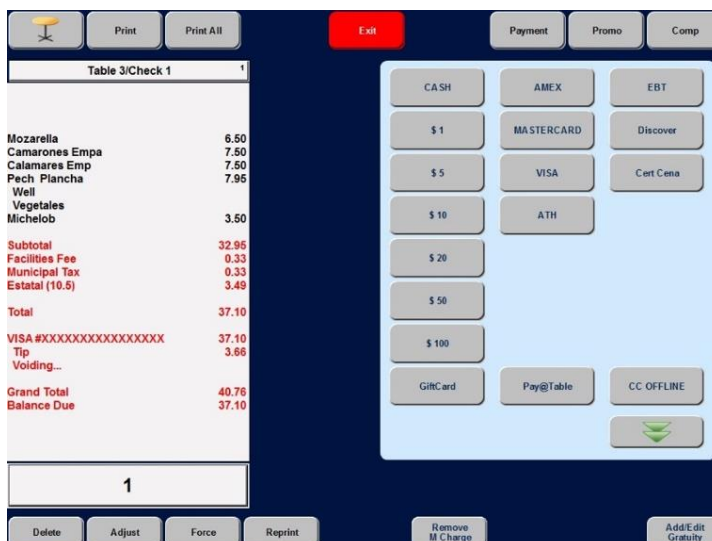
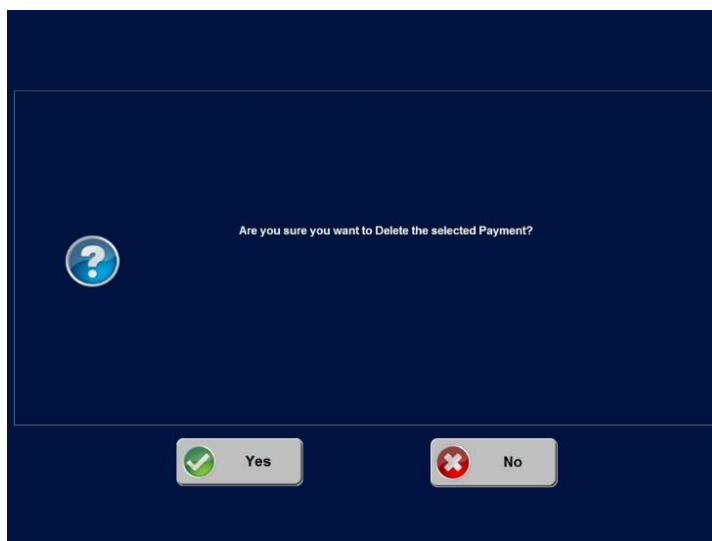
- 2 Seleccione la mesa en la pantalla principal. Luego, presione *Close*.



3 Presione el pago o autorización de la transacción. Luego, presione *Delete*.

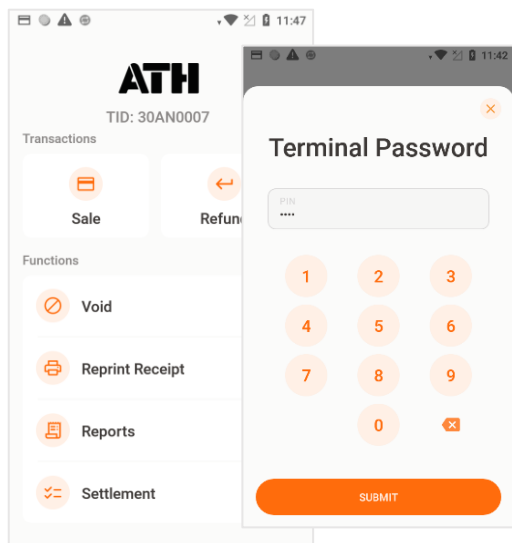


4 Presione Yes para eliminar el pago. En la pantalla se presenta la transacción anulada (*Voiding*). Luego, presione *Exit* para volver a la pantalla principal.

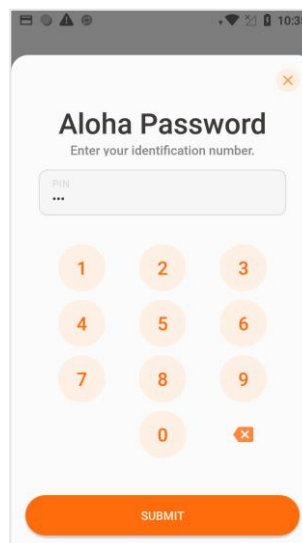


Terminal Verifone Trinity

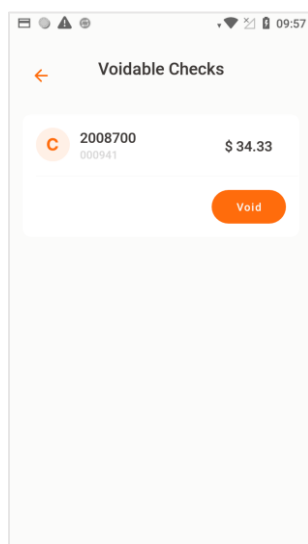
- 1 Presione *Void*. Entre el *Terminal Password*. Luego, presione *Submit*.



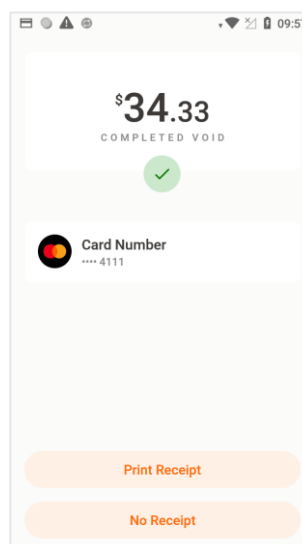
- 2 Entre el número de identificación de *Aloha*. Luego, presione *Submit*.



- 3 Presione *Void* para anular la transacción que está en pantalla.



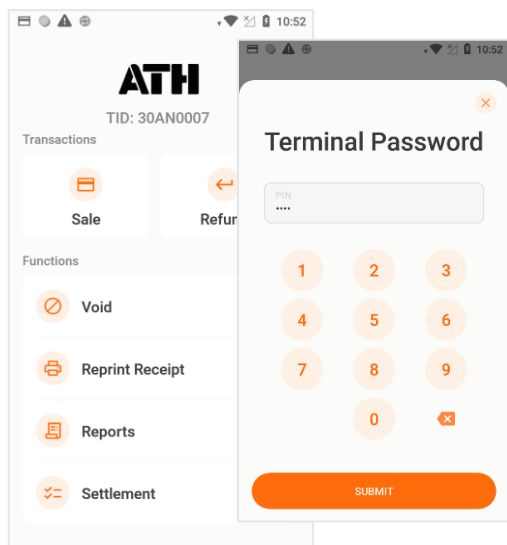
- 4 El Terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.) Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt* o *No Receipt*.



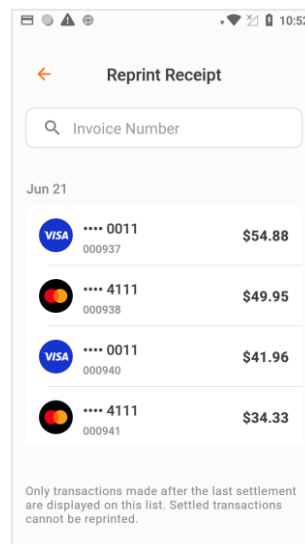
Reprint Receipt

A continuación, los pasos para reimprimir los recibos del comercio o cliente.

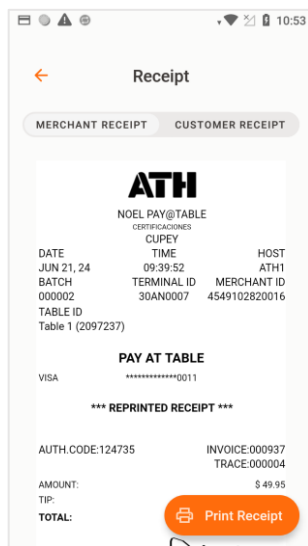
- 1 Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal. Luego, *Reprint Receipt*. Entre el *Terminal Password*.



- 2 Entre el *Invoice Number* o seleccione una transacción de la lista.



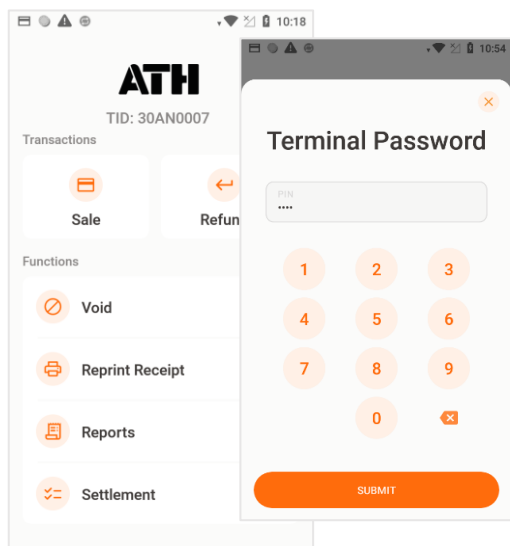
- 3 Seleccione el tipo de recibo que desea imprimir. Luego, presione *Print Receipt*. El terminal imprimirá automáticamente el recibo seleccionado.



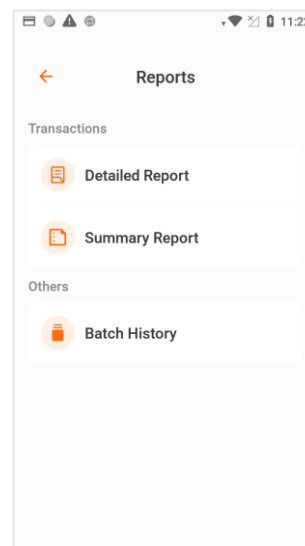
Reports

A continuación, los pasos para ver e imprimir reportes. Podrá seleccionarlos por detalle y resumen de transacciones y otros.

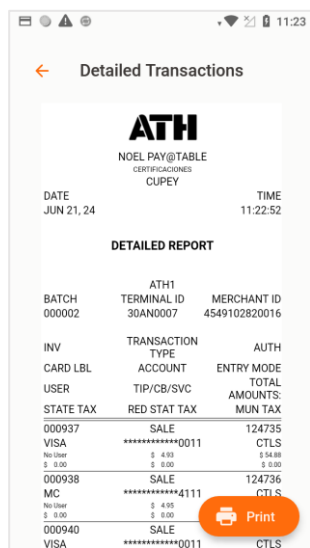
- 1 Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal. Luego, *Reports*. Entre el *Terminal Password*.



- 2 Seleccione el tipo de reporte que desee ver.



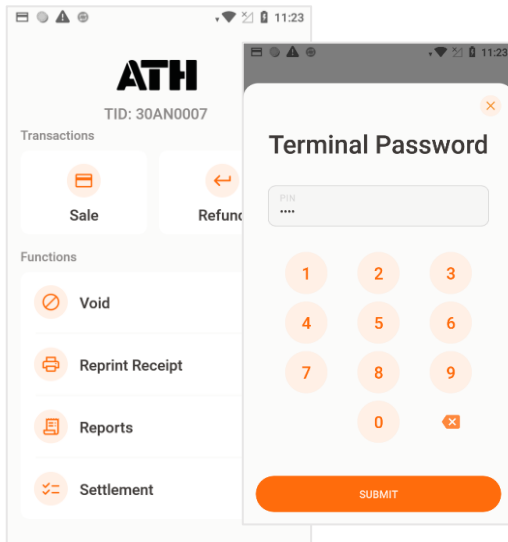
- 3 El terminal mostrará el informe seleccionado. Presione *Print* si desea un informe impreso.



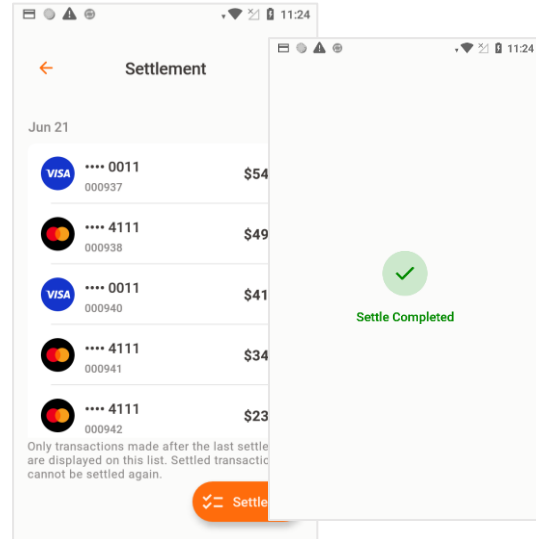
Settlement

A continuación, los pasos para realizar el depósito manual de las transacciones de venta.

- 1 Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal. Luego, presione *Settlement*. Entre el *Terminal Password*.



- 2 Se mostrará un listado de transacciones en pantalla. Presione *Settle All* para completar el depósito. El terminal confirmará si el depósito se ha completado exitosamente.



Settings

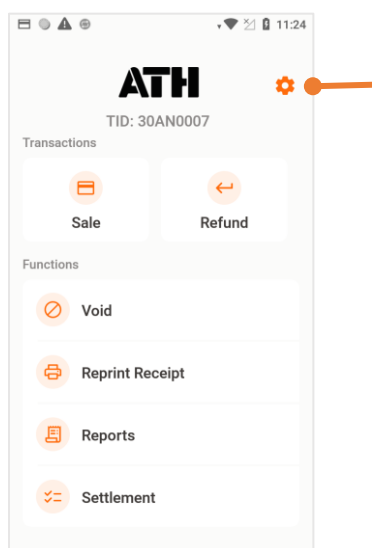
En esta sección encontrará las configuraciones de la programación de la aplicación, *PayAtTable*.

Preferences

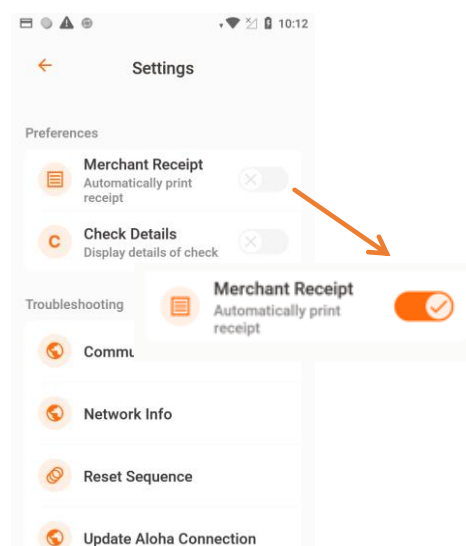
Merchant Receipt

En esta opción podrá habilitar y deshabilitar imprimir el recibo del comercio automáticamente.

- 1 Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal. Luego, presione el símbolo de ajustes.



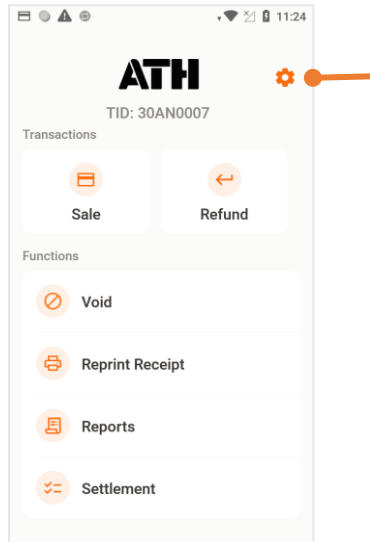
- 2 Seleccione a la derecha para activar imprimir recibo del comercio automáticamente.



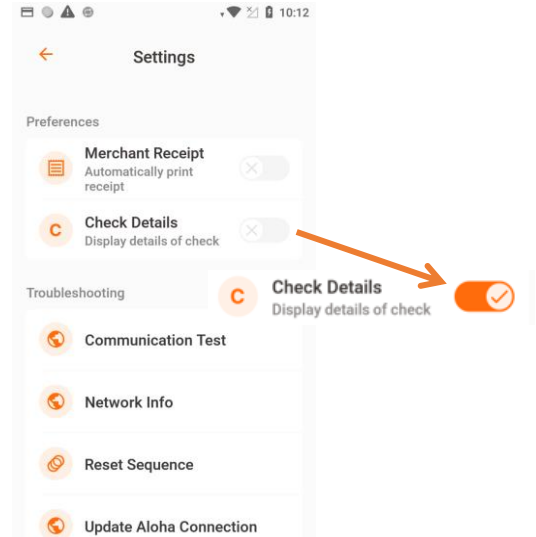
Check Details

En esta opción podrá habilitar y deshabilitar el detalle de la cuenta en la pantalla de venta.

- 1 Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal. Luego, presione el símbolo de ajustes.



- 2 Seleccione a la derecha para activar el detalle de la cuenta.

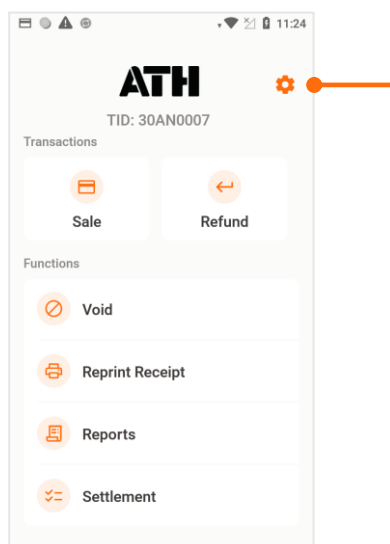


Troubleshooting

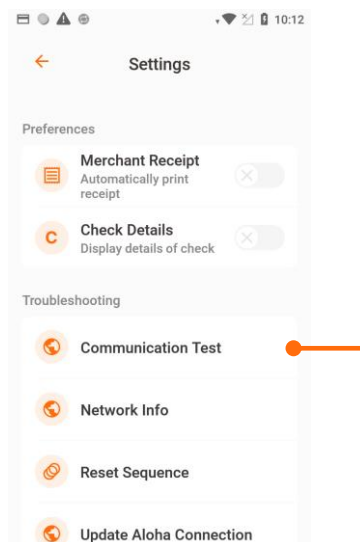
Communication Test

A continuación, los pasos para realizar una prueba de comunicación para garantizar que el terminal POS esté conectado al Internet.

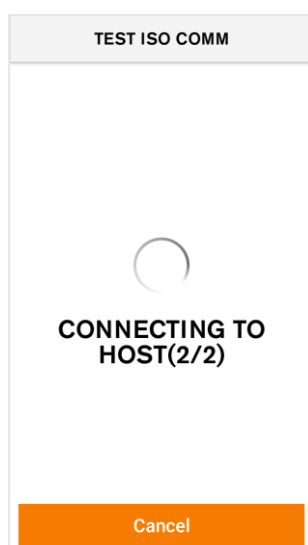
- 1 Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal. Luego presione el símbolo de ajuste.



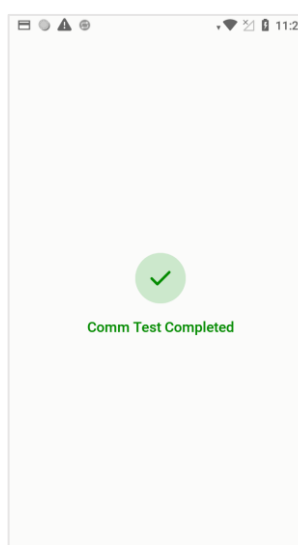
- 2 Presione *Communication Test*.



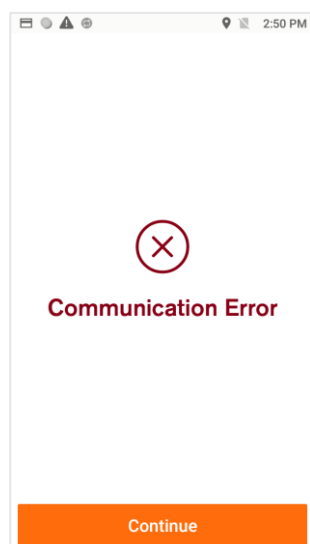
- 3 Luego, el terminal comenzará a realizar la prueba de comunicación.



- 4 El terminal mostrará resultado de la prueba (*Comm Test Completed*) e imprimirá un recibo de este.



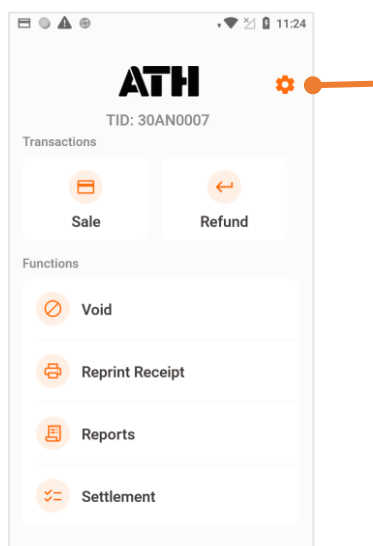
- 5 Si, el resultado muestra *Communication Error*, debe revisar la conexión WiFi e intentar nuevamente la prueba.



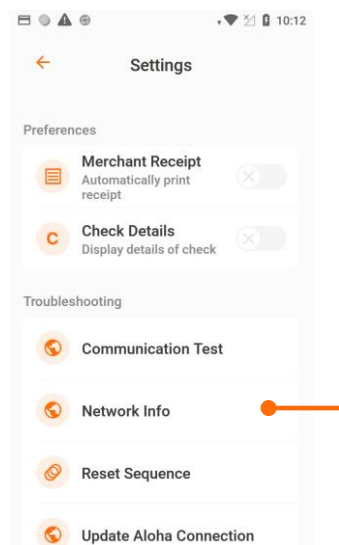
Network Info

En esta sección encontrará los datos de la red de comunicación.

- 1 Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal. Luego, presione el símbolo de ajustes.

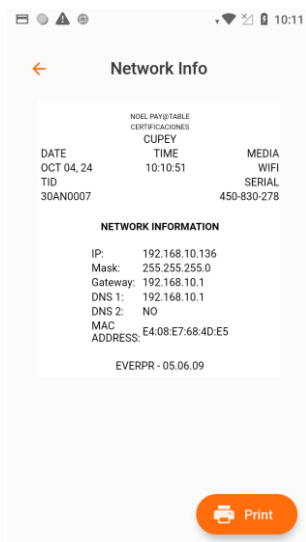


- 2 Presione *Network Info* para las especificaciones de la red de comunicación.



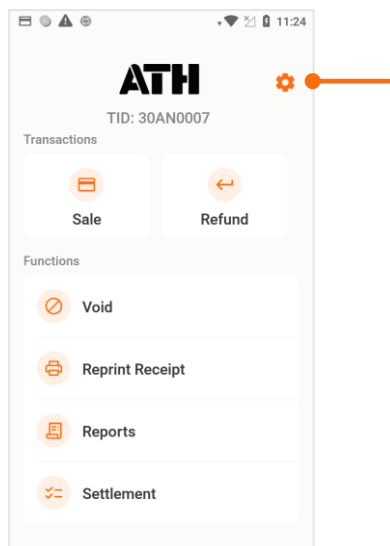
3

El terminal mostrará la información de la red de comunicación.

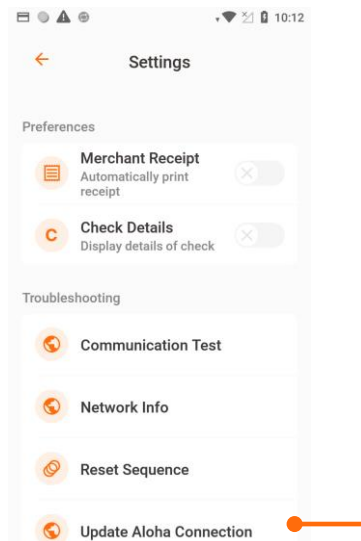


Update Aloha Connection

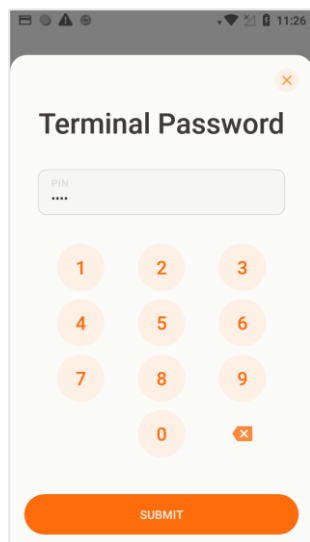
- 1 Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal. Luego presione el símbolo de ajuste.



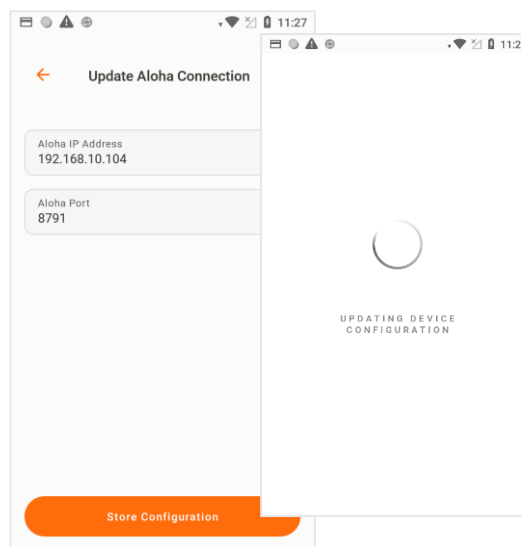
- 2 Presione *Update Aloha Connection*.



- 3 Entre el *Terminal Password*. Luego, presione *Submit*.

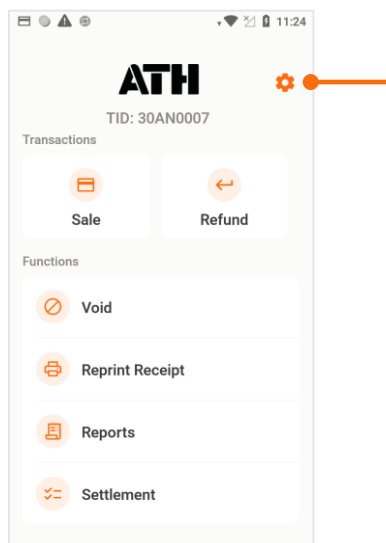


- 4 Entre la dirección de IP y puerto de *Aloha*. Luego, presione *Store Configuration*. El terminal hará una actualización de configuración.

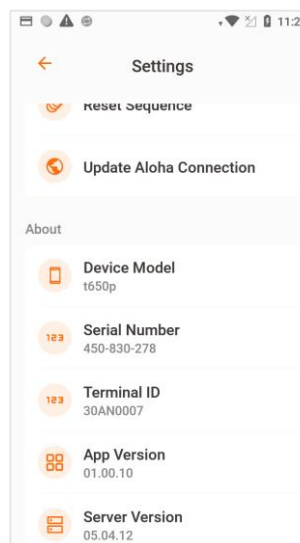


About

- 1 Presione *PayAtTable* localizado en el menú principal. Luego, presione el símbolo de ajuste.



- 2 El terminal mostrará información de la aplicación del equipo.



Solución de situaciones para Pay At Table

1. Problemas de comunicación del terminal *Verifone Trinity*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	El terminal <i>Verifone Trinity</i> no logra comunicar con el Punto de Venta o con el <i>host</i> financiero.
Causa	Esto puede ocurrir por problemas con la red <i>Wi-Fi</i> o si la conexión hacia el <i>host</i> financiero no se encuentra disponible.
Solución	Para verificar la conexión de <i>Wi-Fi</i> ir a la sección de <i>Conexión al Internet</i> en esta guía.

2. Mensaje *Table for Refund*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Cuando se desea efectuar una transacción de <i>Refund</i> y el terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra el mensaje <i>Table for Refund</i> .
Causa	Esto ocurre cuando por error se selecciona la opción <i>Sale</i> desde la pantalla principal del terminal <i>Verifone Trinity</i> .
Solución	Procesar el <i>Refund</i> seleccionando la opción <i>Refund</i> desde la pantalla del terminal <i>Verifone Trinity</i> .

3. Mensaje *Table for Sale*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Cuando se desea efectuar una transacción de venta y el terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra el mensaje <i>Table for Sale</i> .
Causa	Esto ocurre cuando por error se selecciona la opción <i>Refund</i> desde la pantalla principal del terminal <i>Verifone Trinity</i> .
Solución	Procesar la transacción de venta seleccionando la opción <i>Sale</i> de la pantalla del terminal <i>Verifone Trinity</i> .

4. Mensaje *You are Currently Locked on Terminal APSInter1* en la pantalla del Punto de Venta.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Cuando el cajero intenta acceder al Punto de Venta y se muestra en la pantalla <i>You are Currently Locked on Terminal APSInter1</i> .
Causa	Este tipo de mensaje se muestra en la pantalla del Punto de Venta cuando existe el mismo usuario conectado al <i>Verifone Trinity</i> al mismo tiempo desde cualquiera de los terminales remotos.
Solución	Asegurarse de desconectar al usuario deseado desde el terminal <i>Verifone Trinity</i> .

5. Mensaje *The employee is locked* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Cuando el cajero intenta acceder al terminal <i>Verifone Trinity</i> y se muestra en la pantalla <i>The employee is locked on another terminal</i> .
Causa	Este tipo de mensaje se muestra en la pantalla del terminal <i>Verifone Trinity</i> cuando existe el mismo usuario conectado al sistema al mismo tiempo desde cualquiera de los Punto de Venta.
Solución	Asegurarse de desconectar al usuario deseado desde el Punto de Venta.

6. Mensaje *No Voidable Checks* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity* para un *Void*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Cuando se intenta efectuar una transacción de <i>Void</i> desde el terminal <i>Verifone Trinity</i> en la pantalla se muestra el mensaje <i>No Voidable Checks</i> .
Causa	Este error se muestra cuando en el Punto de Venta no existe una transacción para aplicar la transacción de <i>Void</i> .
Solución	Una vez se selecciona una transacción para ser eliminada en el Punto de Venta, el usuario debe completar la transacción de <i>Void</i> desde el terminal <i>Verifone Trinity</i> ; esto antes de que se cumpla el tiempo límite para completar la transacción. Si este mensaje de error es generado, el usuario debe entrar nuevamente al Punto de Venta para eliminar la transacción y completar el <i>Void</i> .

7. Mensaje *No Tables Available* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Se muestra el mensaje <i>No Tables Available</i> cuando un mesero accede con su información al terminal para revisar las mesas abiertas.
Causa	Este mensaje se muestra en la pantalla del terminal <i>Verifone Trinity</i> cuando el mesero no tiene mesas abiertas en el Punto de Venta.
Solución	Abrir una mesa en el Punto de Venta usando las credenciales del cajero. Luego verificar si el terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra la información de la mesa recientemente abierta.

8. Mensaje *Could Not Find the Employee with the supplied ID* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Se muestra el mensaje <i>Could Not Find the Employee with the supplied ID</i> cuando un mesero accede con su información al terminal para revisar las mesas abiertas.
Causa	Este mensaje se muestra en la pantalla del terminal <i>Verifone Trinity</i> cuando la información ingresada del mesero es incorrecta o no existe en la lista de meseros existente.
Solución	Ingresar la información correcta del mesero deseado.

9. Mensaje *Login Failed* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Se muestra el mensaje <i>Login Failed</i> cuando un mesero accede con su información al terminal para revisar las mesas abiertas.
Causa	Este mensaje se muestra en la pantalla del terminal <i>Verifone Trinity</i> cuando el mesero aún no ha abierto un turno en el Punto de Venta.
Solución	Ingresar al Punto de Venta y abrir el turno para comenzar el día.

10. Señal de *WiFi* no disponible en el terminal *Verifone Trinity*

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	El terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra que no tiene señal <i>WiFi</i> disponible.
Causa	Puede haber un problema con la conexión <i>WiFi</i> o haber un problema mostrando el estatus de señal incorrectamente.
Solución	Para verificar la conexión de <i>WiFi</i> ir a la sección de <i>Conexión al Internet</i> en esta guía.

11. Mensaje *Check Aloha Terminal, Was Payment Applied?* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity* para una transacción de ventas.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Cuando una transacción de ventas está en proceso de completarse, el terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra el mensaje <i>Check Aloha Terminal, Was Payment Applied?</i>
Causa	Mientras el terminal <i>Verifone Trinity</i> está en proceso de completar una transacción, es posible se pierda la comunicación con el Punto de Venta.
Solución	Seguir los pasos que muestra el terminal <i>Verifone Trinity</i> . Se debe verificar si la transacción fue registrada por en el Punto de Venta e indicar el estatus de la transacción en el terminal <i>Verifone Trinity</i> . En el terminal <i>Verifone Trinity</i> se oprime <i>Yes</i> si la transacción fue completada. El terminal <i>Verifone Trinity</i> pedirá se ingrese la clave del cajero para confirmar e imprimirá copia del recibo completando la transacción. Se oprime <i>No</i> en el terminal <i>Verifone Trinity</i> si la transacción no fue completada. El terminal <i>Verifone Trinity</i> pedirá se ingrese la clave del cajero para confirmar y actualizar la base de datos.

12. Mensaje *Check Aloha Terminal, Was Refund Applied?* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity* para una transacción de *Refund*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Cuando una transacción de <i>Refund</i> está en proceso de completarse, el terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra el mensaje <i>Check Aloha Terminal, Was Refund Applied?</i>
Causa	Mientras el terminal <i>Verifone Trinity</i> está en proceso de completar una transacción, es posible se pierda la comunicación con el Punto de Venta.
Solución	Seguir los pasos que muestra el terminal <i>Verifone Trinity</i> . Se debe verificar si la transacción fue registrada por el Punto de Venta e indicar el estatus de la transacción en el terminal <i>Verifone Trinity</i> . En el terminal <i>Verifone Trinity</i> se oprime <i>Yes</i> si la transacción fue completada. El terminal <i>Verifone Trinity</i> pedirá se ingrese la clave del cajero para confirmar e imprimirá copia del recibo completando la transacción. Se oprime <i>No</i> en el terminal <i>Verifone Trinity</i> si la transacción no fue completada. El terminal <i>Verifone Trinity</i> pedirá se ingrese la clave del cajero para confirmar y actualizar la base de datos.

13. Mensaje *Check Aloha, Was Void Applied?* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity* para una transacción de *Void*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Cuando una transacción de <i>Void</i> está en proceso de completarse, el terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra el mensaje <i>Check Aloha Terminal, Was Void Applied?</i>
Causa	Mientras el terminal <i>Verifone Trinity</i> está en proceso de completar una transacción, es posible se pierda la comunicación con el Punto de Venta.
Solución	Seguir los pasos que muestra el terminal <i>Verifone Trinity</i> . Se debe verificar si la transacción fue registrada por el Punto de Venta e indicar el estatus de la transacción en el terminal <i>Verifone Trinity</i> . En el terminal <i>Verifone Trinity</i> se oprime <i>Yes</i> si la transacción fue completada. El terminal <i>Verifone Trinity</i> pedirá se ingrese la clave del cajero para confirmar e imprimirá copia del recibo completando la transacción. Se oprime <i>No</i> en el terminal <i>Verifone Trinity</i> si la transacción no fue completada. El terminal <i>Verifone Trinity</i> pedirá se ingrese la clave del cajero para confirmar y actualizar la base de datos.

14. Mensaje *Check Aloha Terminal, Was Payment Applied?* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity* para una transacción de ventas con ATH Móvil.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Cuando una transacción de ventas está en proceso de completarse, el terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra el mensaje <i>Check Aloha Terminal, Was Payment Applied?</i>
Causa	Mientras el terminal <i>Verifone Trinity</i> está en proceso de completar una transacción, es posible se pierda la comunicación con el Punto de Venta.
Solución	Seguir los pasos que muestra el terminal <i>Verifone Trinity</i> . Se debe verificar si la transacción fue registrada por en el Punto de Venta e indicar el estatus de la transacción en el terminal <i>Verifone Trinity</i> . En el terminal <i>Verifone Trinity</i> se oprime <i>Yes</i> si la transacción fue completada. El terminal <i>Verifone Trinity</i> pedirá se ingrese la clave del cajero para confirmar e imprimirá copia del recibo completando la transacción. Se oprime <i>No</i> en el terminal <i>Verifone Trinity</i> si la transacción no fue completada. El terminal <i>Verifone Trinity</i> pedirá se ingrese la clave del cajero para confirmar y actualizar la base de datos.

15. Mensaje *Check Aloha Terminal, Was Refund Applied?* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity* para una transacción de *Refund* con ATH Móvil.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Cuando una transacción de <i>Refund</i> está en proceso de completarse, el terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra el mensaje <i>Check Aloha Terminal, Was Refund Applied?</i>
Causa	Mientras el terminal <i>Verifone Trinity</i> está en proceso de completar una transacción, es posible se pierda la comunicación con el Punto de Venta.
Solución	Seguir los pasos que muestra el terminal <i>Verifone Trinity</i> . Se debe verificar si la transacción fue registrada por el Punto de Venta e indicar el estatus de la transacción en el terminal <i>Verifone Trinity</i> . En el terminal <i>Verifone Trinity</i> se oprime <i>Yes</i> si la transacción fue completada. El terminal <i>Verifone Trinity</i> pedirá se ingrese la clave del cajero para confirmar e imprimirá copia del recibo completando la transacción. Se oprime <i>No</i> en el terminal <i>Verifone Trinity</i> si la transacción no fue completada. El terminal <i>Verifone Trinity</i> pedirá se ingrese la clave del cajero para confirmar y actualizar la base de datos.

16. Mesero es incapaz de ingresar al terminal *Verifone Trinity* o al Punto de Venta.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	El mesero no se le permite ingresar al Punto de Venta luego que el terminal <i>Verifone Trinity</i> muestre un error de <i>Login Failed</i> .
Causa	El terminal <i>Verifone Trinity</i> perdió comunicación y no pudo reportar estatus de <i>Log-off</i> al Punto de Venta.
Solución	Esperar unos segundos hasta que se cumpla el tiempo límite para que el Punto de Venta libere la sesión de conexión con el terminal <i>Verifone Trinity</i> .

17. Mensaje *Transaction Timeout* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity* mientras se quiere completar una transacción.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	El terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra en pantalla el mensaje <i>Transaction Timeout</i> y no permite continuar con el flujo de la transacción.
Causa	Mientras se realiza una transacción, el mesero tarda mucho tiempo en continuar al próximo paso en el flujo de transacción. El tiempo límite se cumple y la sesión de comunicación se cancela.
Solución	Oprimir la tecla <i>Cancel</i> para ir a la pantalla principal. Ingresar nuevamente la información del cajero en el terminal <i>Verifone Trinity</i> para comenzar la transacción.

18. Mensaje *Low Battery* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	El terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra en pantalla el mensaje <i>Low Battery</i> .
Causa	El terminal opera inalámbricamente y depende de una batería. Luego de un uso prolongado, la batería puede descargarse.
Solución	Se recomienda que mientras el terminal no está en uso, debe conectarse al cargador. Una vez conectado al cargador, el terminal podrá seguir operando.

19. Mensaje *Trans Not Allowed* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity* al momento de realizar una transacción *Void*.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	El terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra en pantalla el mensaje <i>Trans Not Allowed</i> cuando se desea efectuar una transacción <i>Void</i> .
Causa	Es probable se haya seleccionado la opción de transacción de <i>Void</i> incorrecta.
Solución	Asegurarse de escoger la opción de <i>Void</i> .

20. Mensaje *Amount exceeds total balance* en la pantalla del terminal *Verifone Trinity* al momento de entrar una cantidad para un pago parcial.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	El terminal <i>Verifone Trinity</i> muestra en pantalla el mensaje <i>Amount exceeds total balance</i> cuando se realiza la entrada de la cantidad para un pago parcial.
Causa	Se efectúa la entrada de una cantidad mayor al total de la mesa.
Solución	Entrar una cantidad menor al total de la venta o seleccionar la opción de <i>Pay in Full</i> para realizar el pago completo del total de la mesa.