



Guía de usuario para Retail

Android Pax Terminal

Versión	Revisión	Modificado por	Fecha
1.0	Creación del Documento	Marivette Toro	17 de julio de 2025
1.1	Errores comunes y preguntas más frecuentes	Marivette Toro and Lorell Pizarro	17 de julio de 2025

Table of Contents

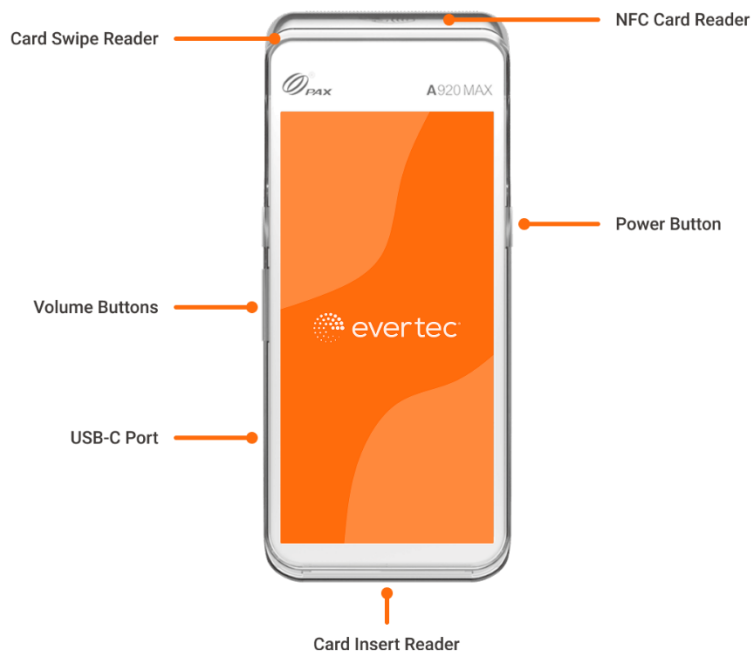
Introducción	5
Características del terminal	5
Rollo de papel.....	7
Conexion a Internet.....	8
Payments	9
Sale.....	9
Venta con Impuesto Automático	9
Venta con Impuesto Manual	11
Venta con Cashback.....	12
Transacción con Venta Manual.....	14
Reembolso	16
Void.....	17
Void/Return.....	18
ATH Móvil	19
Sale.....	19
Reembolso	20
EBT	21
EBT Cash Sale	22
Cash Voucher Sale	23
Food Stamp Voucher	25
Reembolso	27
Withdrawal	28
Balance	29
Cash	30
Sale.....	30
Reembolso	31
V/Sale	32
VRTRN	33

Functions	34
Reports	34
History	35
Re-Print	36
Operador	36
Batch	37
Ping	38
Errores comunes.....	39
Preguntas más frecuentes	40

Introducción

Esta guía está diseñada para proporcionarte la información necesaria para operar las diferentes funciones de nuestro nuevo terminal de pagos y sistema de transacciones. Aquí encontrarás instrucciones paso a paso para configurar tu terminal, navegar por sus distintas funciones y resolver problemas comunes.

Características del terminal



Características del A920 MAX

Características del A80



Pin Pad Externo Q25 (opcional) para el terminal A80



Rollo de papel

La funcionalidad de tu terminal de punto de venta (POS) depende en parte de contar con papel para la impresión de recibos. Si el terminal se queda sin papel, no permitirá realizar transacciones de EBT y efectivo hasta que se reponga el rollo de papel. Recomendamos verificar regularmente el suministro de papel y mantener un inventario adecuado de rollos de recibo para evitar interrupciones en las operaciones de tu negocio. Para ordenar nuevos rollos de papel, puedes comunicarte con nosotros al 787-751-1401.



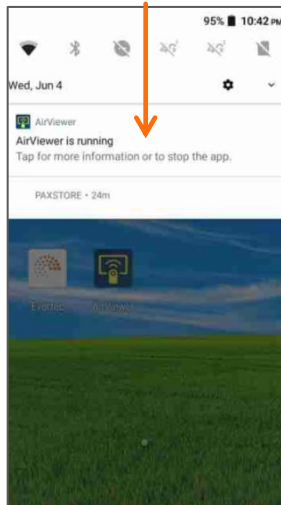
Reemplazo del rollo de papel para el A920 MAX y A80

- A. Localiza la tapa de acceso a la impresora en la parte inferior del terminal y abre la compuerta del papel.
- B. Instala el rollo de papel siguiendo el diagrama interno, con el papel saliendo de la parte superior del rollo.
- C. Extraiga 6” pulgadas de papel del rollo. Cierra con cuidado la compuerta del papel hasta que encaje en su lugar.

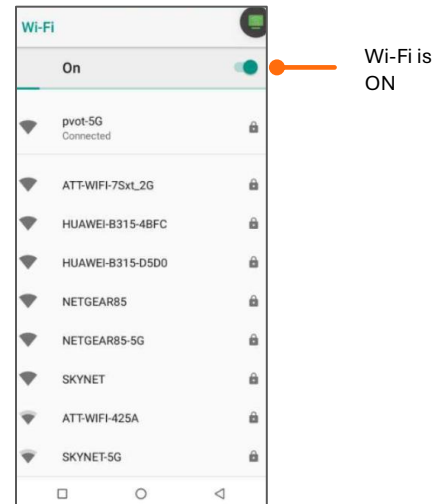
Conexion a Internet

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.

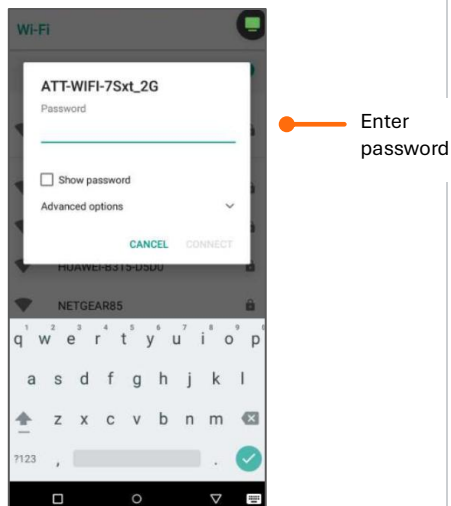
- 1 Deslice desde la barra de notificaciones hacia abajo y presione el botón de la conexión *Wi-Fi*.



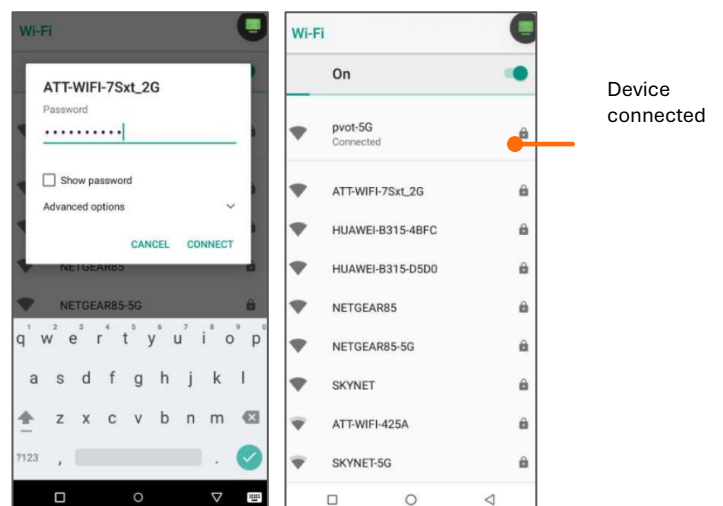
- 2 Asegúrese de que el *Wi-Fi* este activado y luego seleccione la opción de *Wi-Fi*. Elige la red deseada de la lista de redes disponibles.



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



- 4 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 aún así se recomienda.

Payments

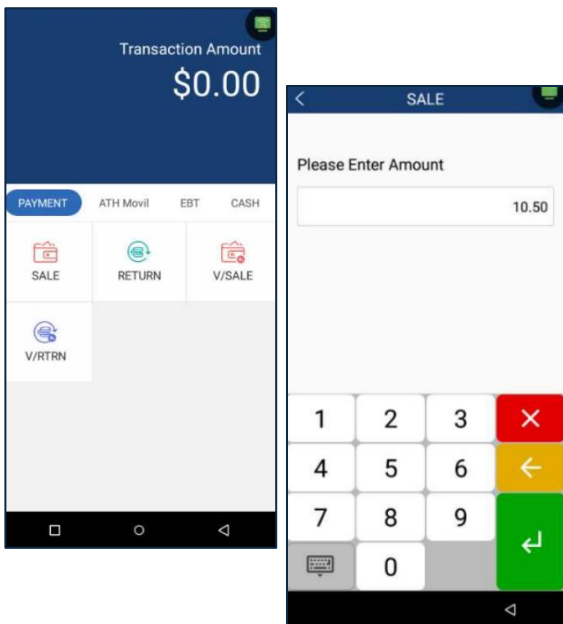
En esta sección encontrarás información sobre cómo procesar una venta utilizando una tarjeta de crédito o débito, aplicar impuestos automáticos y manuales, añadir una propina, realizar una transacción con entrada manual, procesar devoluciones, anular transacciones y gestionar devoluciones anuladas.

Sale

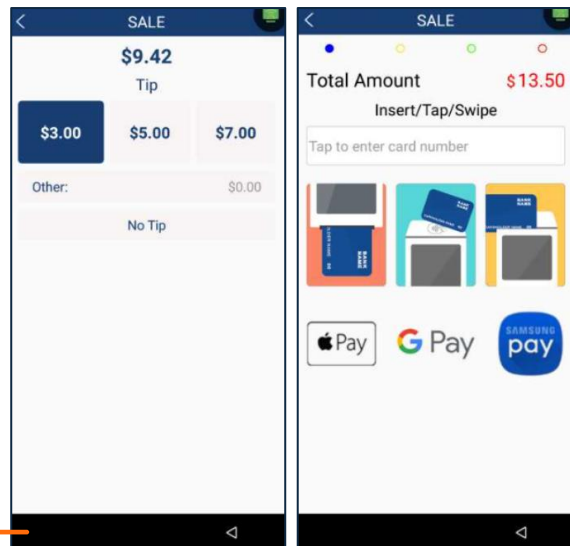
Venta con Impuesto Automático

A continuación, los pasos para realizar una venta con impuestos automáticos.

- 1 Presione *Evertec* que se encuentra en el menú principal. Luego, en la sección de *Payment*, presione *Sale*.

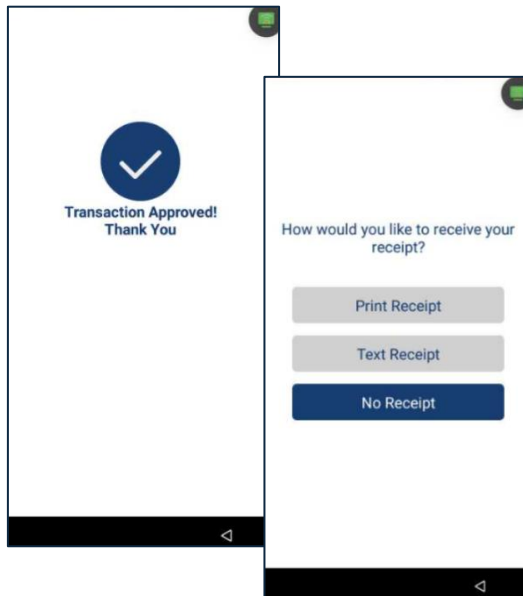


- 2 Entre la cantidad, propina (si aplica). En la pantalla de insertar/tocar/deslizar, el cliente podrá pagar con una tarjeta de crédito o débito.



- 3 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)

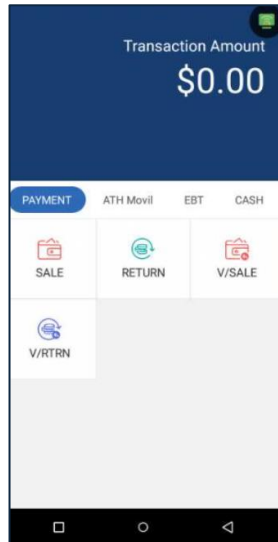
Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.



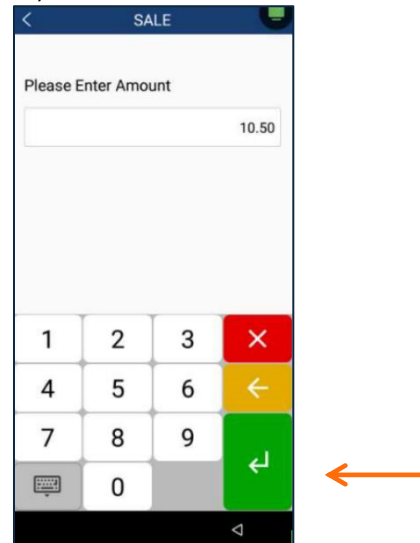
Venta con Impuesto Manual

A continuación, se detallan los pasos para realizar una transacción de venta con impuesto manual.

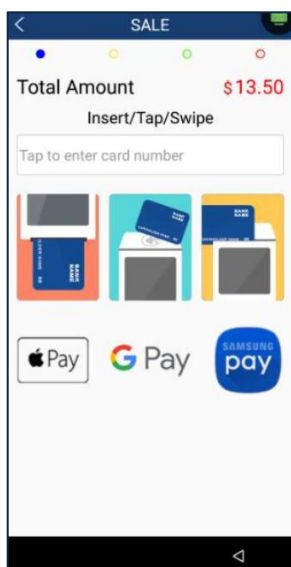
- 1 Presione *Evertec* que se encuentra en el menú principal. Luego, en la sección de *Payment*, presione *Sale*.



- 2 Entre la cantidad y los impuestos luego, presione *Enter*. Seleccione propina (si aplica).

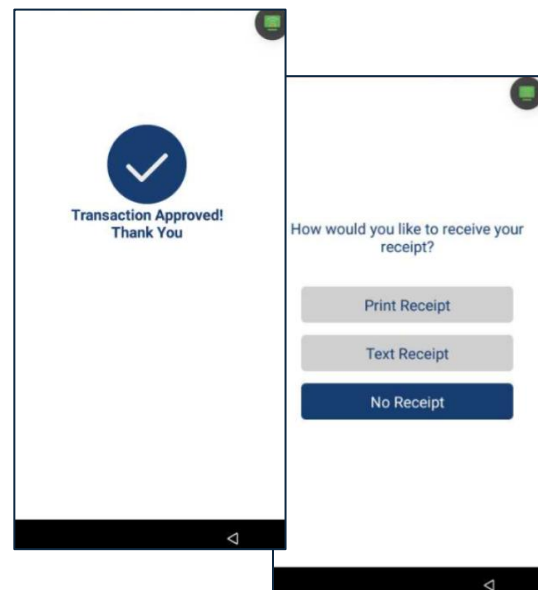


- 3 En la pantalla de insertar/tocar/deslizar, el cliente podrá pagar con una tarjeta de crédito o débito.



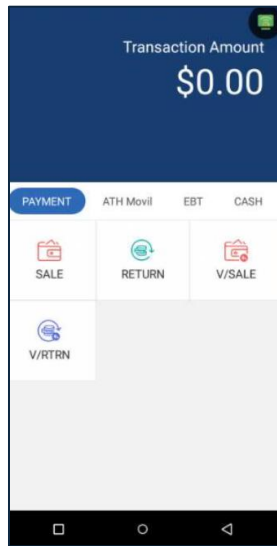
- 4 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)

Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.

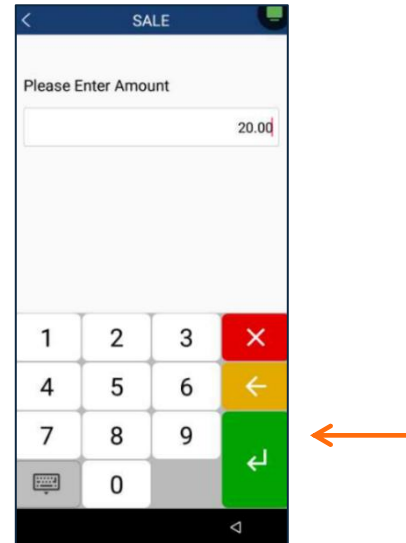


Venta con Cashback

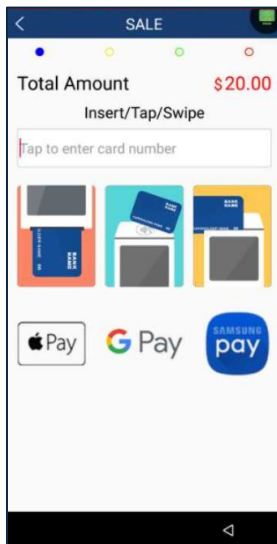
- 1 Presione *Evertec* que se encuentra en el menú principal. Luego, en la sección de *Payment*, presione *Sale*.



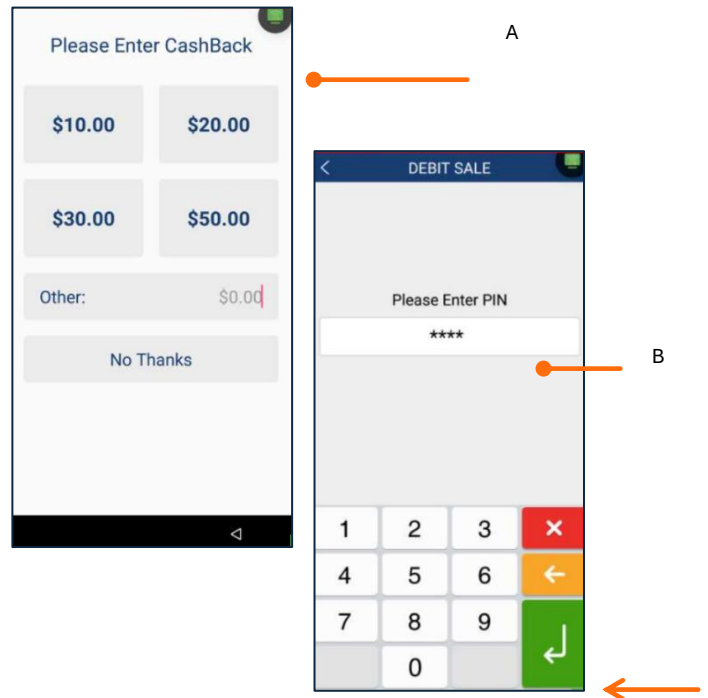
- 2 Entre el total, impuestos (si aplica) luego, presione *Enter*.



- 3 En la pantalla de insertar/tocar/deslizar, el cliente podrá pagar con una tarjeta de débito.

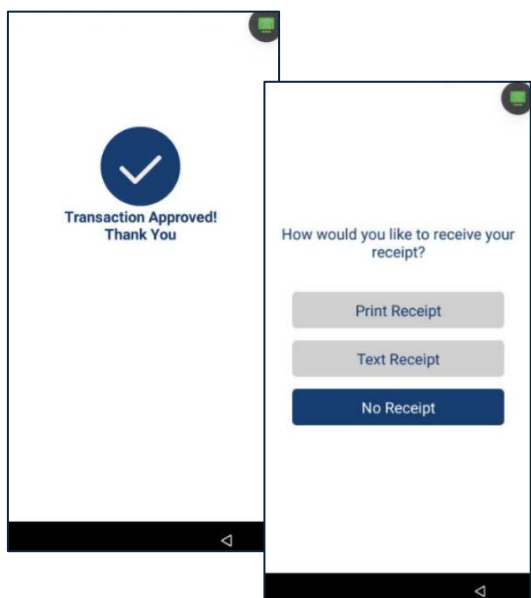


- 4 Seleccione entre *monto sugerido*, *otro monto* o *no thanks*. Luego, entre el pin number.



- 5 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)

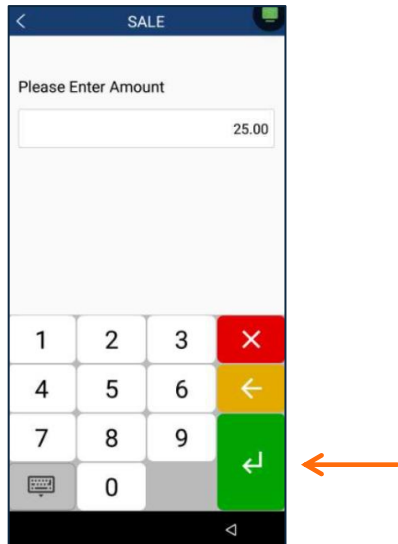
Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.



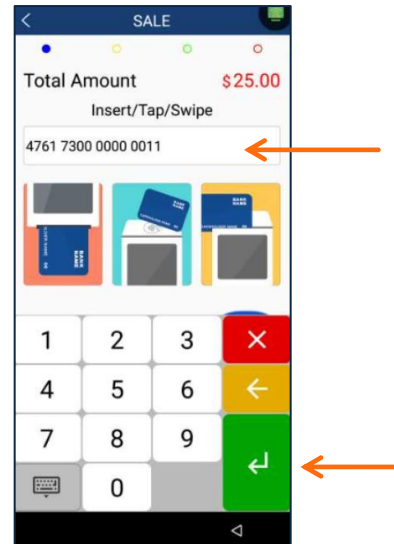
Transacción con Venta Manual

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

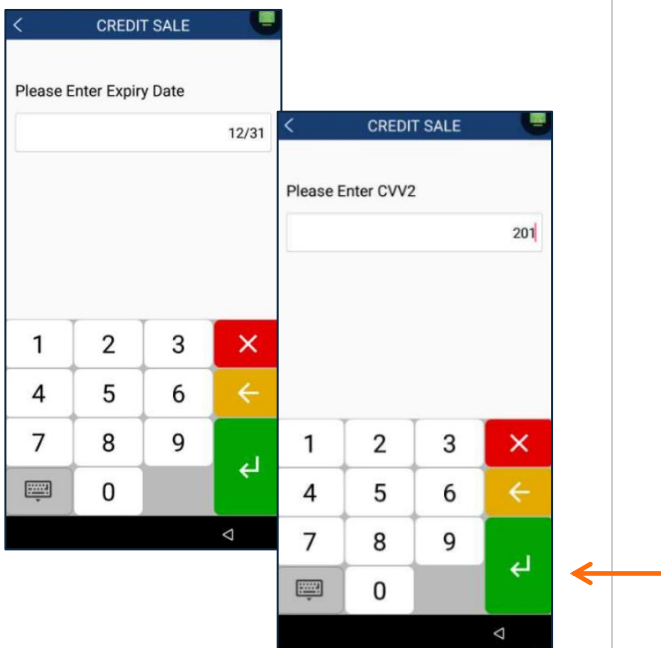
- 1 En la sección de *Payment*, presione *Sale*. Entre la cantidad, impuestos y propina.



- 2 En la pantalla de insertar/tocar/deslizar, entre el número de la tarjeta y presione *Enter*.



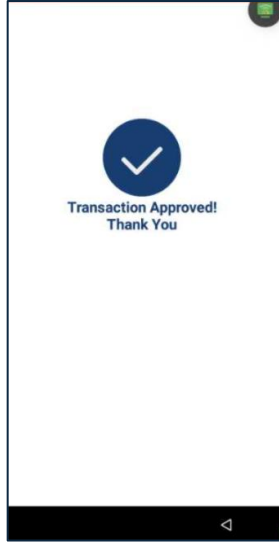
- 3 Entre la fecha de vencimiento y presione *Enter*. Luego, entre el CVV2.



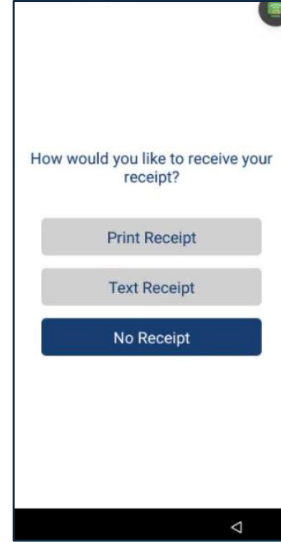
- 4 El terminal presentará una solicitud de firma en la pantalla, o procederá automáticamente después de 30 segundos.



- 5 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)



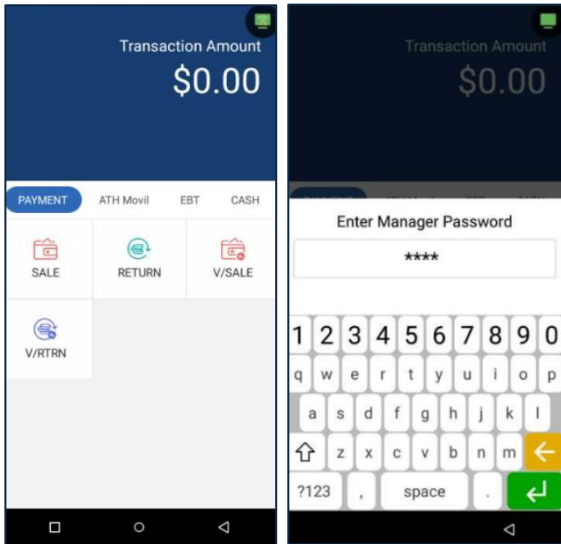
- 6 Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.



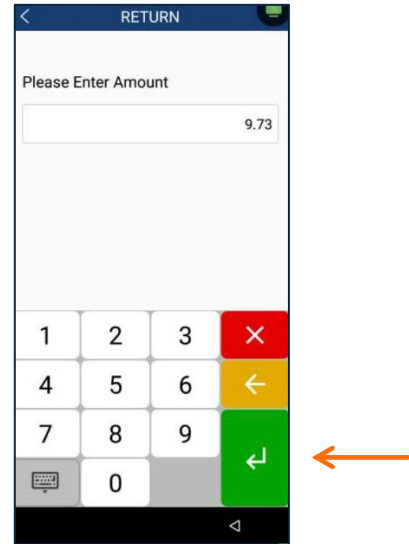
Reembolso

A continuación, se presentan los pasos para realizar un reembolso. Para esta función, el terminal solicitará una contraseña de administrador.

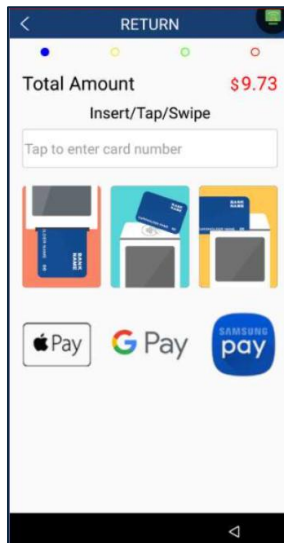
- 1 En la sección de *Payment*, presione *Return*. Luego, entre la contraseña de administrador y presione *Enter*.



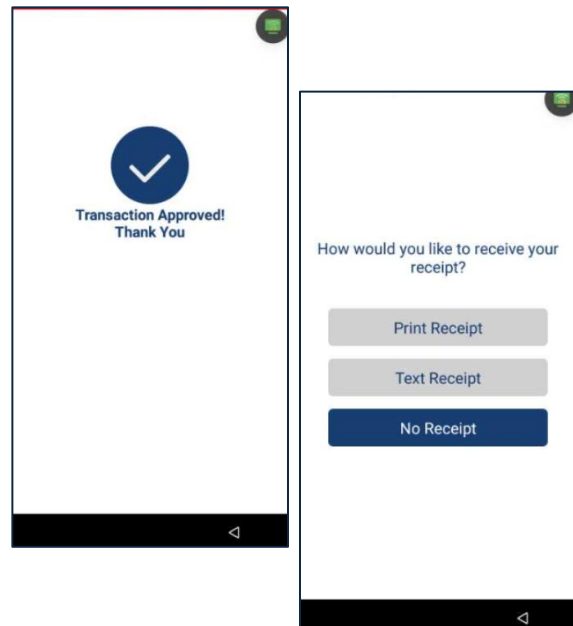
- 2 Entre la cantidad, los impuestos y propina (si aplica).



- 3 En la pantalla de insertar/tocar/deslizar, el cliente podrá pagar con una tarjeta de crédito o débito.



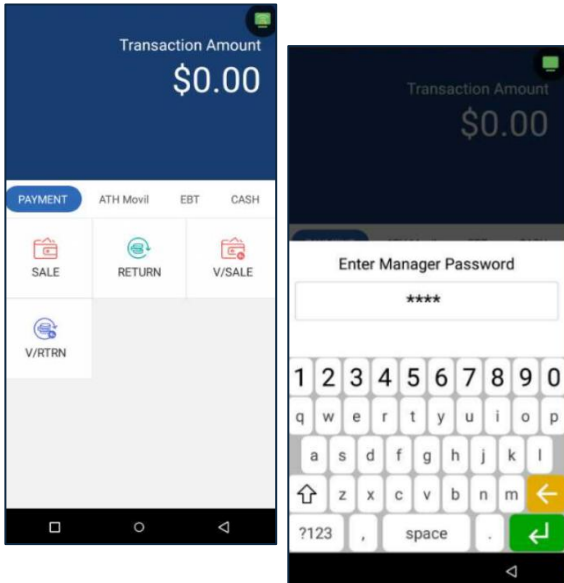
- 4 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.) Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.



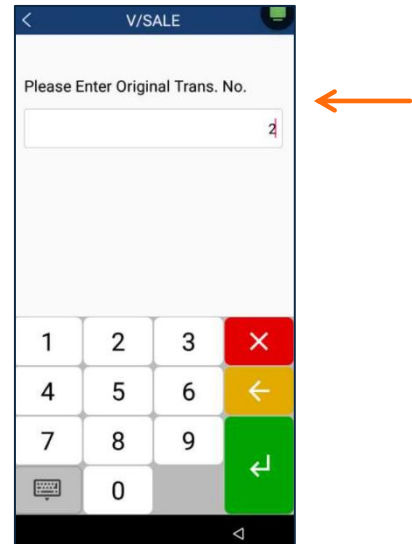
Void

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

- 1 En la sección de *Payment*, presione *V Sale*. Luego, entre la contraseña de administrador.



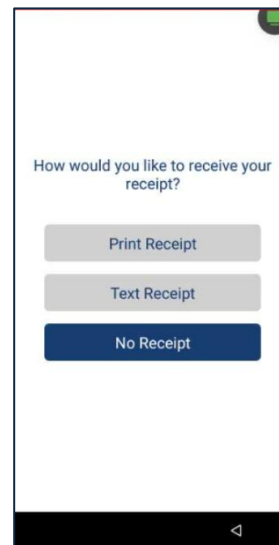
- 2 Entre el número de transacción original luego, presione *Enter*.



- 3 El terminal mostrará un resumen de la transacción. Presione *Confirm* para completar la anulación de la transacción.



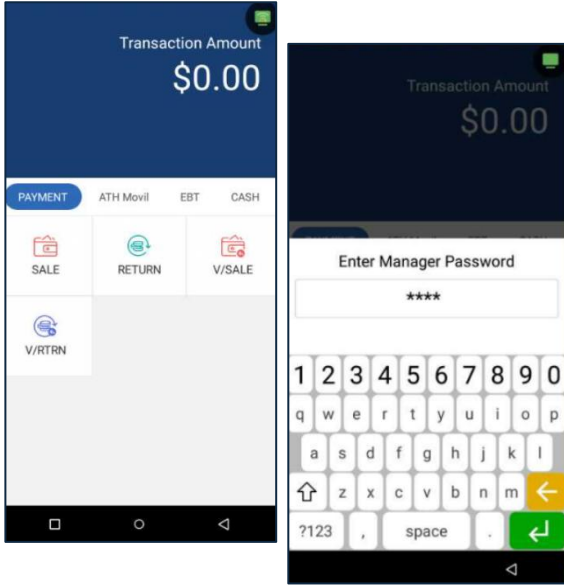
- 4 Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.



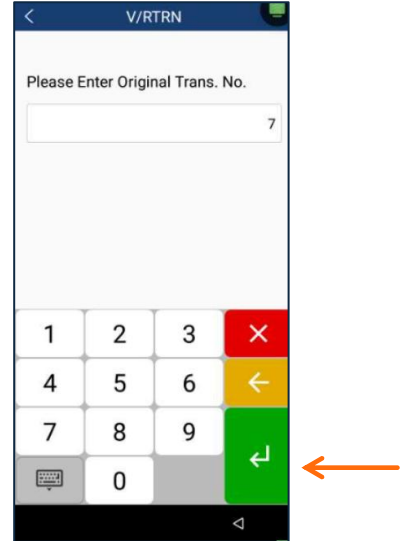
Void/Return

A continuación, los pasos para realizar una anulación de una transacción de reembolso con tarjeta de crédito.

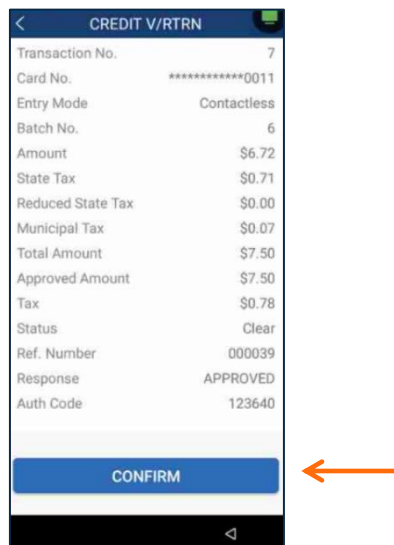
- 1 Presione *V/RTRN* luego, entre la contraseña de administrador.



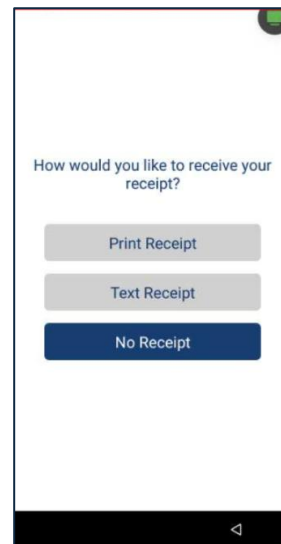
- 2 Entre el número de transacción original y luego presione *Enter*.



- 3 El terminal mostrará un resumen de la transacción. Presione *Confirm* para completar la transacción de *Void/Return*.



- 4 Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.

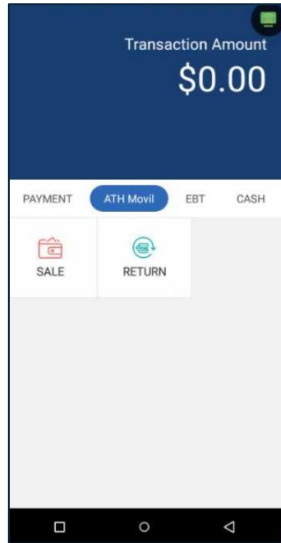


ATH Móvil

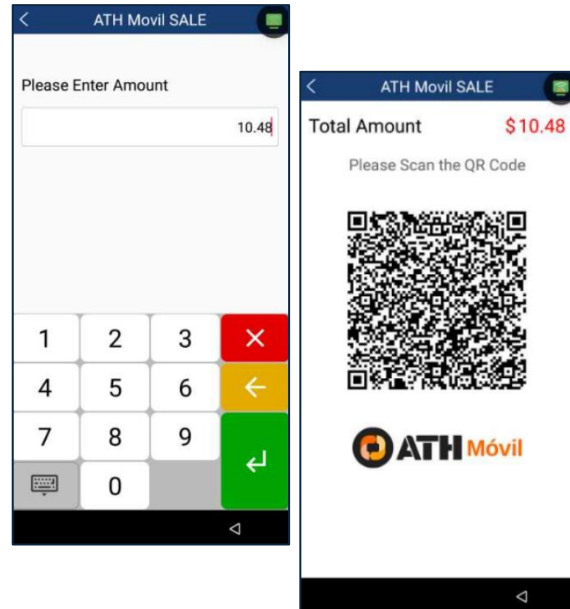
En esta sección encontrarás los pasos para realizar una venta y un reembolso utilizando *ATH Móvil*.

Sale

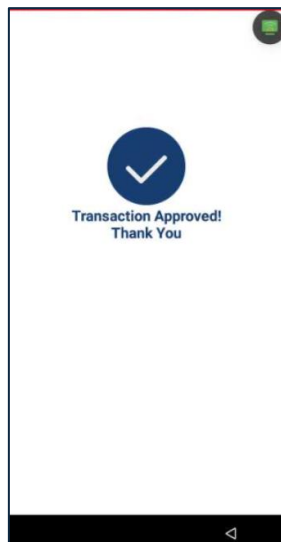
- 1 Presione *ATH Móvil* luego, presione *Sale*.



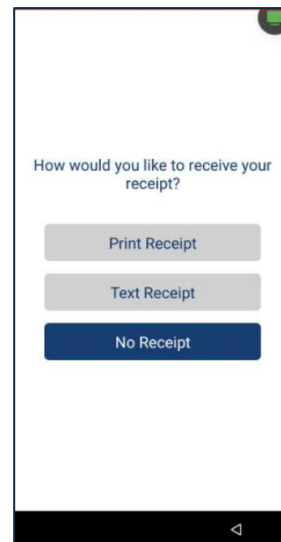
- 2 Entre la cantidad total, los impuestos y propina (si aplica) luego, presione *Enter*. El terminal mostrará el código QR.



- 3 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)



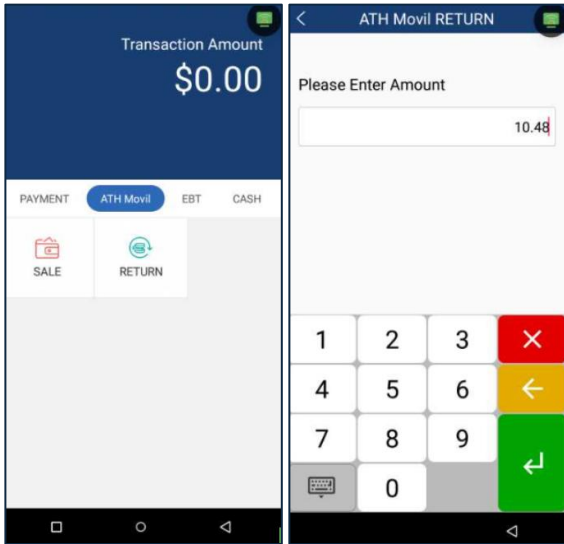
- 4 Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.



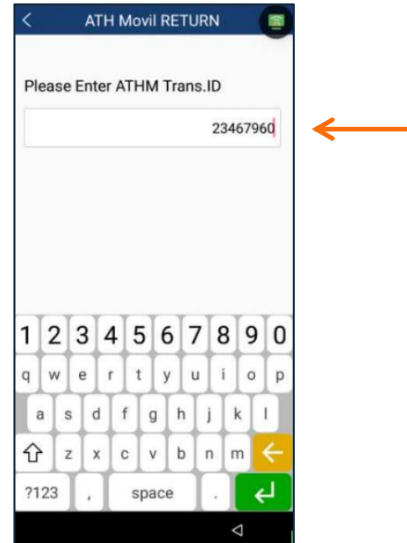
Reembolso

A continuación, se presentan los pasos para realizar un reembolso con *ATH Móvil*. Para esta función, el terminal solicitará una contraseña de administrador.

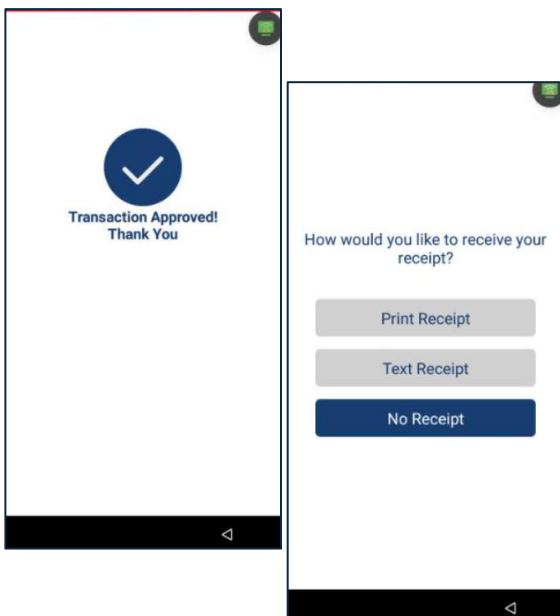
- 1 Presione *Return* luego, entre la contraseña de administrador y presione *Enter*. Entre la cantidad y los impuestos (si aplica) luego, presione *Enter*.



- 2 Entre el *ATHM Trans ID* y presione *Enter*.



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



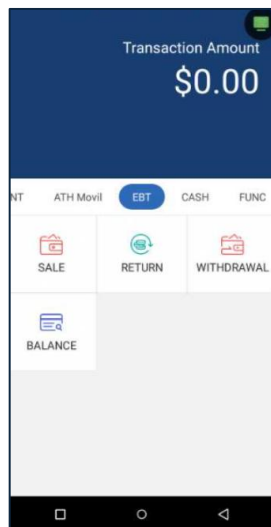
EBT

En esta sección, encontrará los pasos para realizar transacciones de *food stamp*, *efectivo*, *vales*, *reembolso*, *retiro de efectivo* y *consulta de balances*.

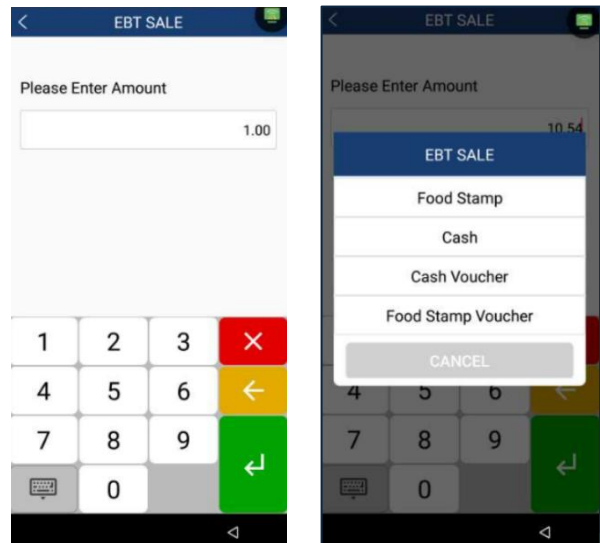
Nota: En EBT no se aplican impuestos, excepto para las tarjetas de EBT Fondo ÚNICA.

EBT Sale

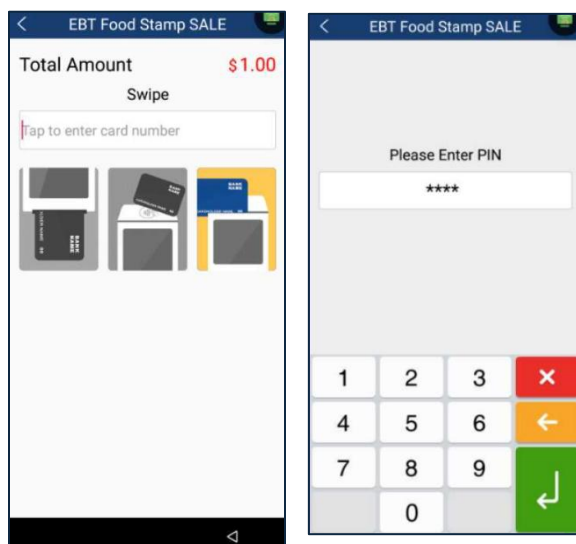
- 1 Presione *Evertec* que se encuentra en el menú principal. Luego, en la sección de *EBT*, presione *Sale*.



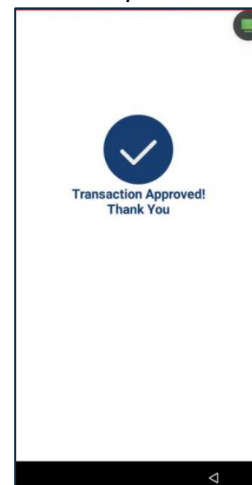
- 2 Entre la cantidad luego, presione *Enter*. Seleccione *Food Stamp*.



- 3 Deslice la tarjeta. Entre el pin number luego, presione *Enter*.

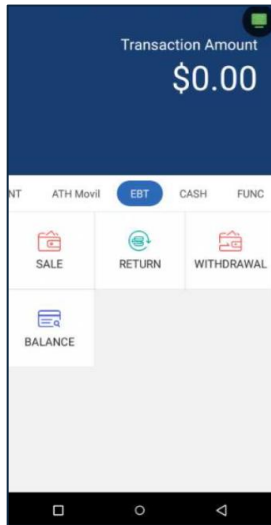


- 4 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.) Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.

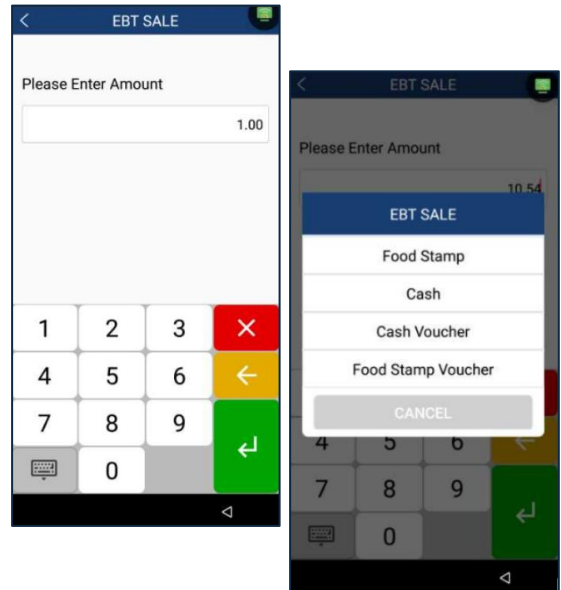


EBT Cash Sale

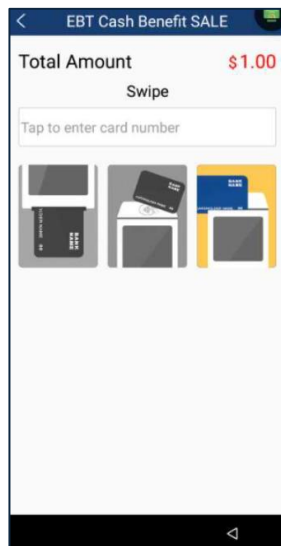
- 1 En la sección de *EBT*, presione *Sale*.



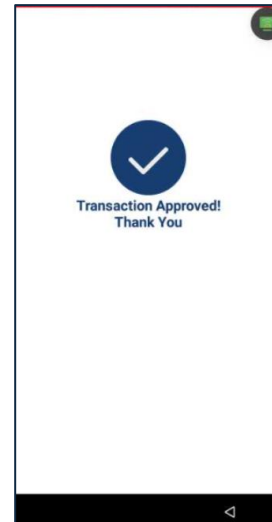
- 2 Entre la cantidad luego, presione *Enter*. Seleccione *Cash*.



- 3 Deslice la tarjeta para completar la transacción de *Cash*.

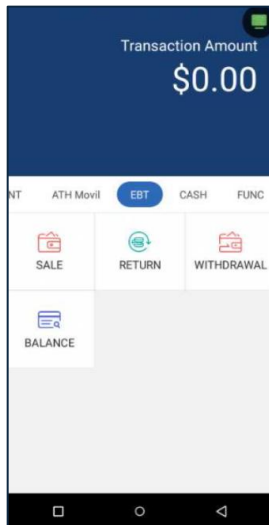


- 4 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.) Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.

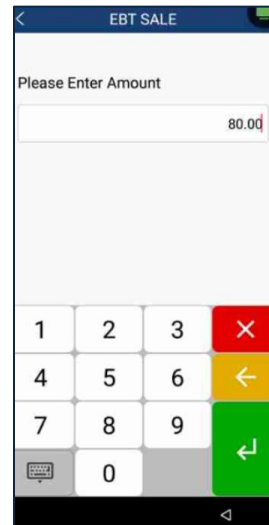


Cash Voucher Sale

- 1 En la sección de *EBT*, presione *Sale*.



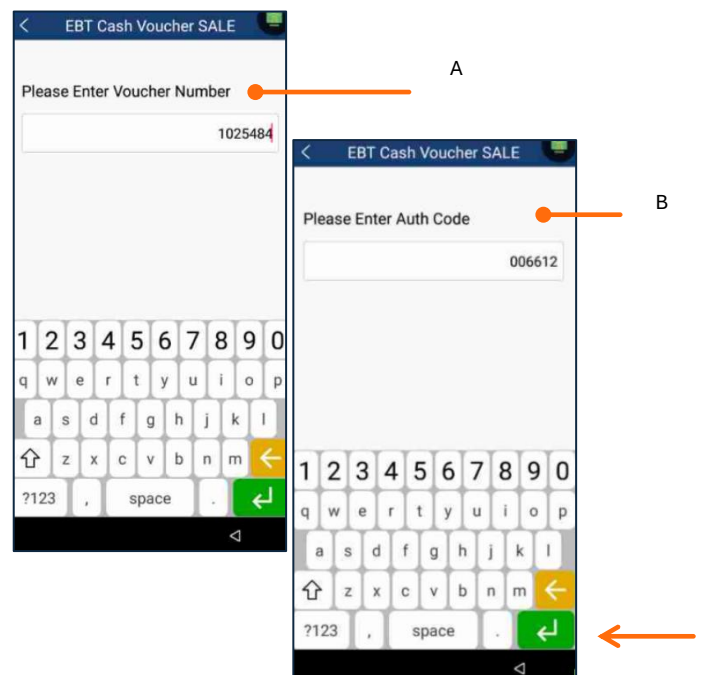
- 2 Entre la cantidad luego, presione *Enter*. Seleccione *Cash Voucher*.



- 3 Entre el número de tarjeta luego, presione *Enter*.

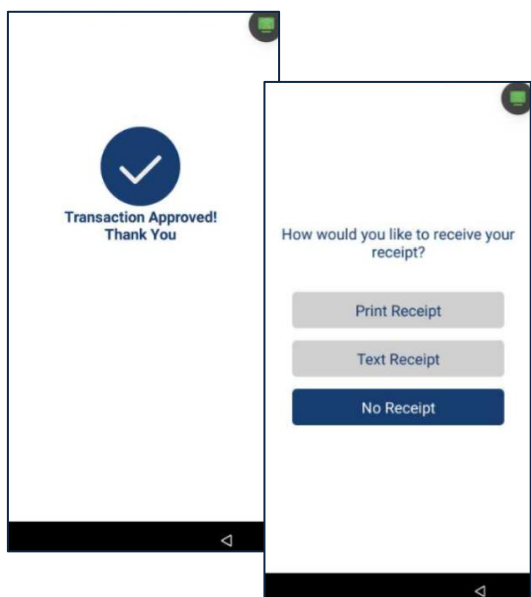


- 4 Entre el *Voucher Number* luego, presione *Enter*. Ingrese el código de autorización y presione *Enter*.



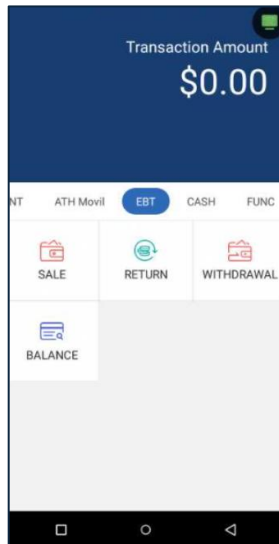
- 5 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)

Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.

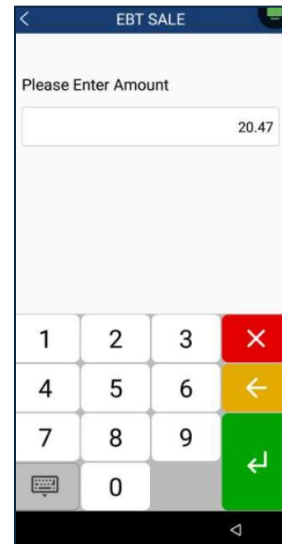


Food Stamp Voucher

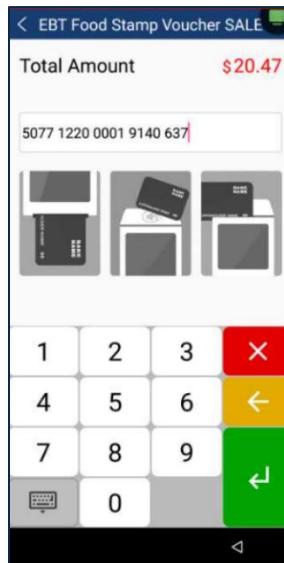
- 1 En la sección de *EBT* presione *Sale*.



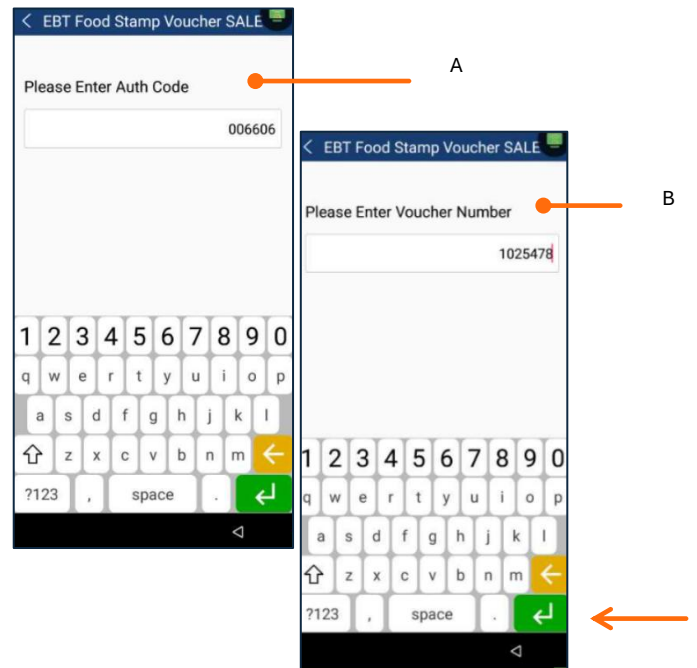
- 2 Entre la cantidad luego, presione *Enter*. Seleccione *Food Stamp Voucher*.



- 3 Entre el número de tarjeta luego, presione *Enter*.

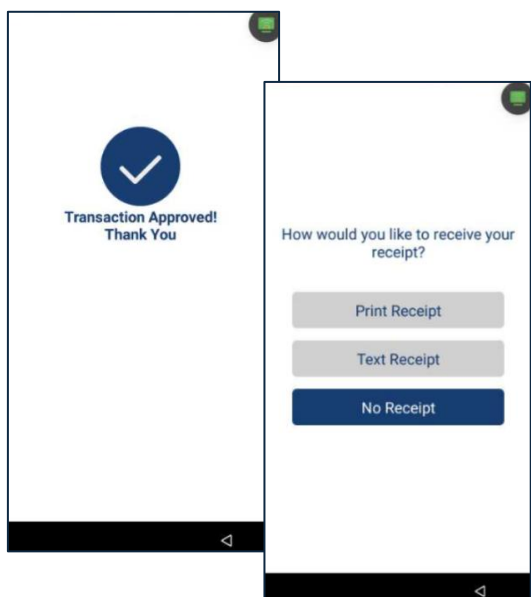


- 4 Enter el *Voucher Number* luego, presione *Enter*. Ingrese el código de autorización y presione *Enter*.



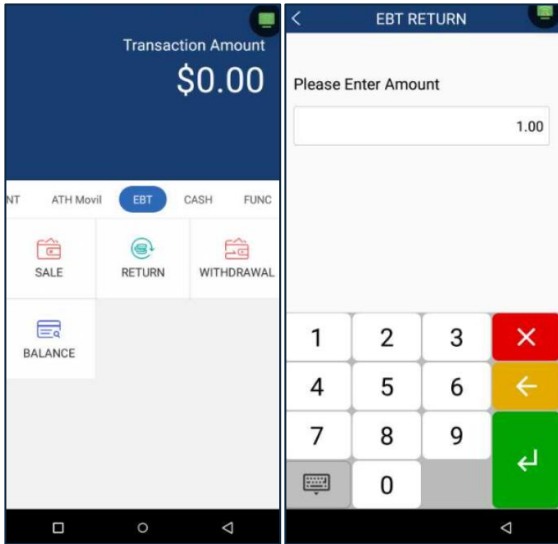
- 5 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)

Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.

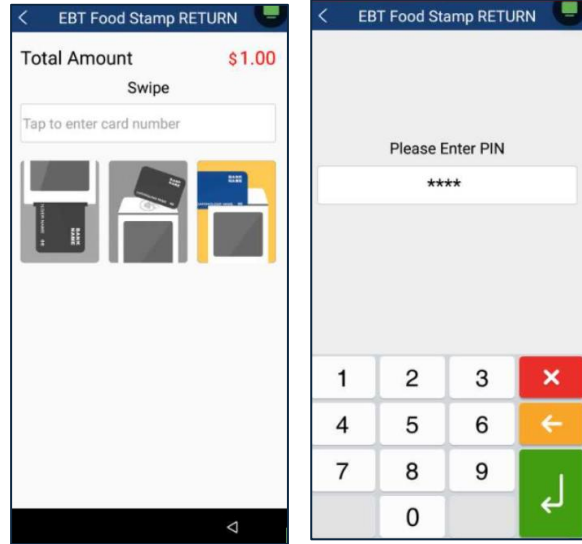


Reembolso

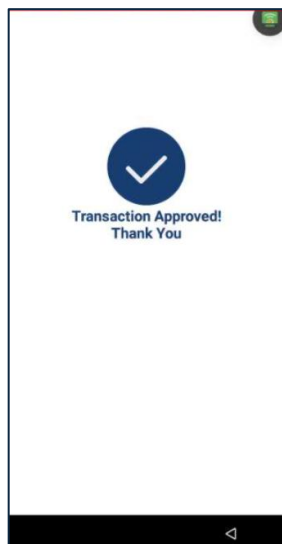
- 1 Presione *Return* luego, entre la contraseña de administrador. Entre la cantidad y presione *Enter*.



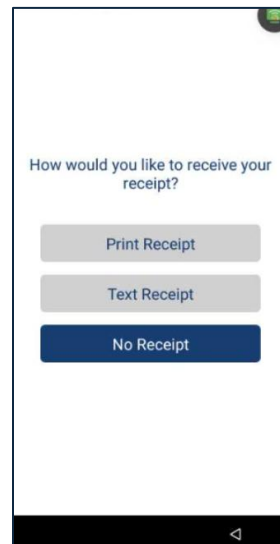
- 2 Deslice la tarjeta, entre el pin number luego, presione *Enter*.



- 3 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)

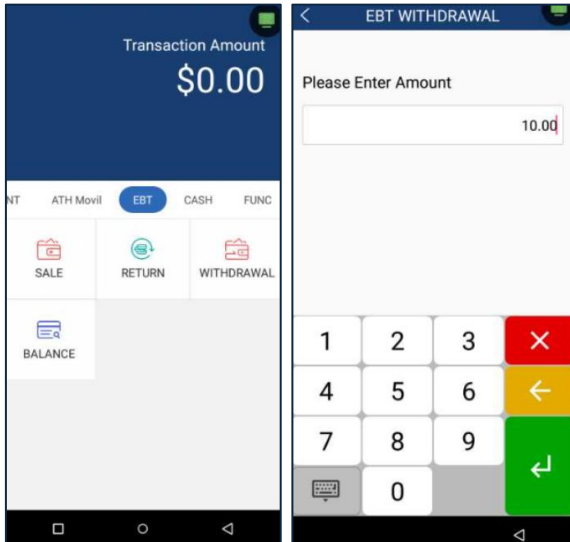


- 4 Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.

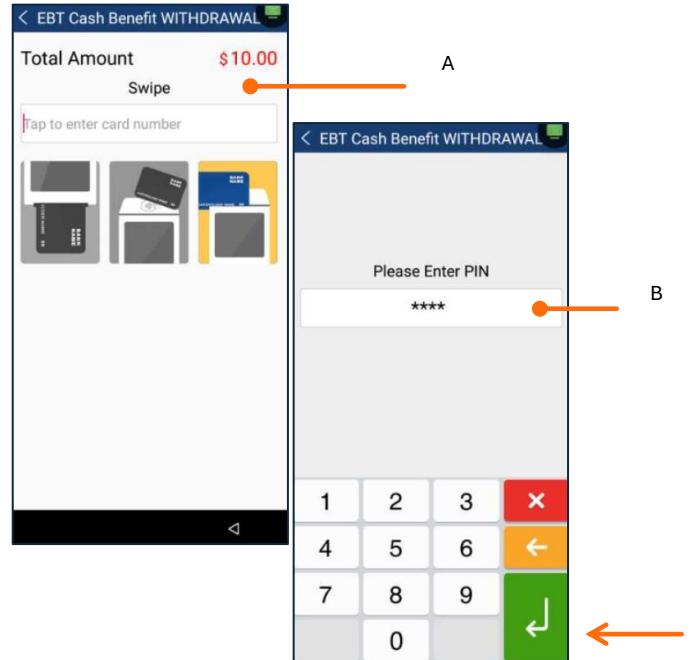


Withdrawal

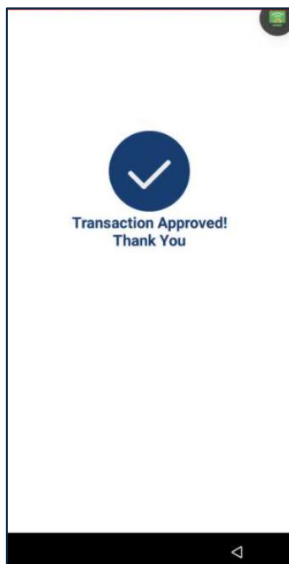
- 1 Presione *Withdrawal*, entre la cantidad luego, presione *Enter*.



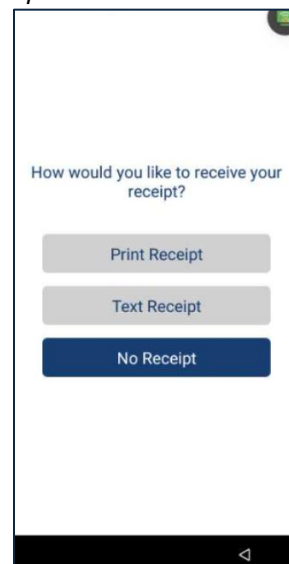
- 2 Deslice la tarjeta. Entre el pin number. Presione *Enter* para continuar.



- 3 Una vez la transacción es completada, el terminal mostrará el resultado (Aprobado, Denegado, etc.)

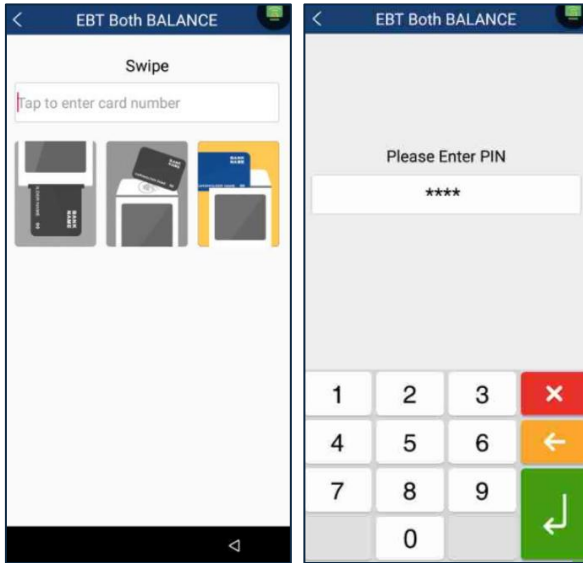


- 4 Seleccione el método del recibo del cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* o *No Receipt*.

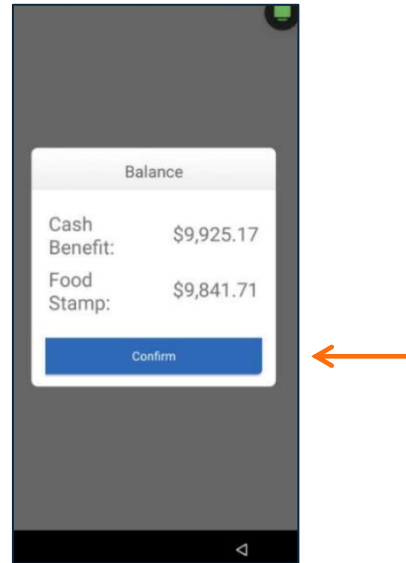


Balance

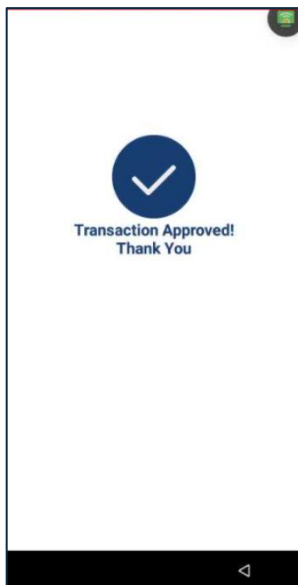
- 1 Presione *Balance* luego, deslice la tarjeta. Entre el pin number y presione *Enter*.



- 2 El balance se mostrará en pantalla. Presione *Confirm* para continuar.



- 3 Una vez completada la transacción, el terminal mostrará el resultado en pantalla. El balance de la tarjeta será impreso en el recibo del cliente.

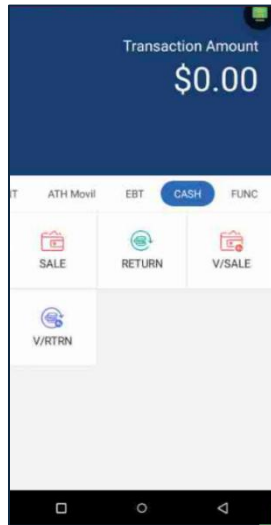


Cash

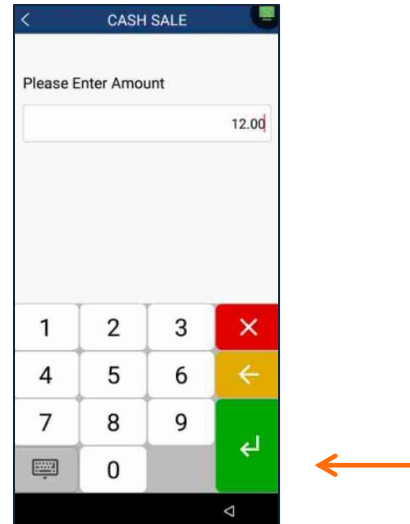
En esta sección encontrará los pasos para procesar una venta en efectivo, reembolso, anulación y anulación a una transacción de Reembolso.

Sale

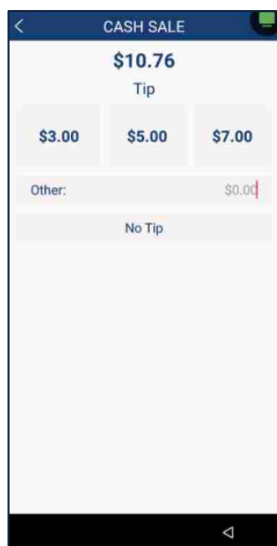
- 1 Presione *Cash* luego, presione *Sale*.



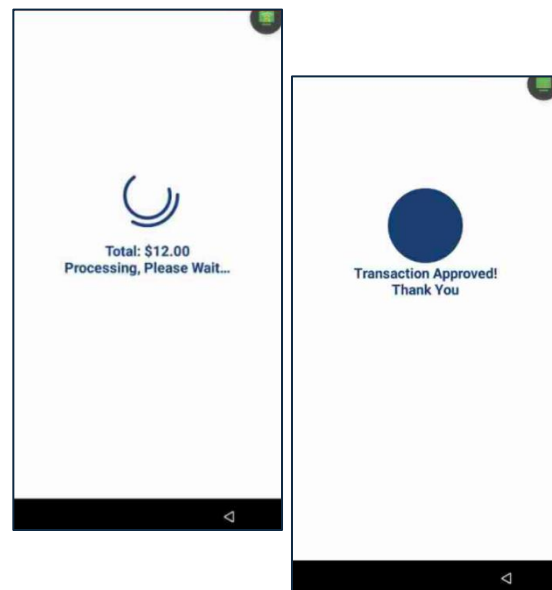
- 2 Entre la cantidad, impuestos (si aplica) luego, presione *Enter*.



- 3 Seleccione propina puede escoger: entre porcentaje sugerido, otro monto o no propina.

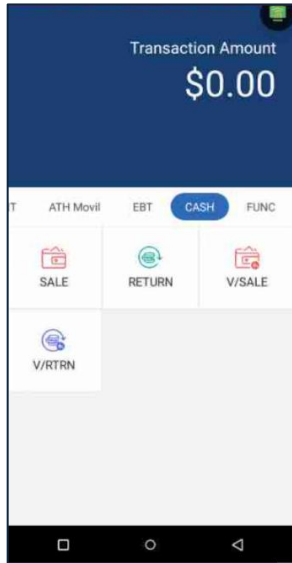


- 4 La transacción será completada y el terminal imprimirá automáticamente el recibo de comercio. Seleccione el método de recibo para el cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* or *No Receipt*.

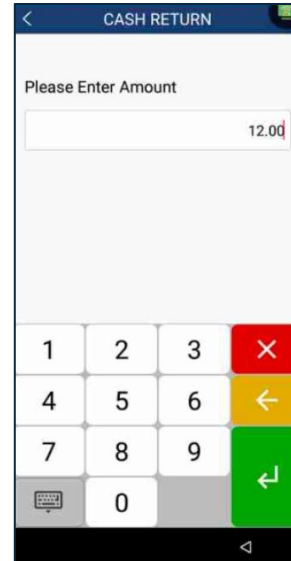


Reembolso

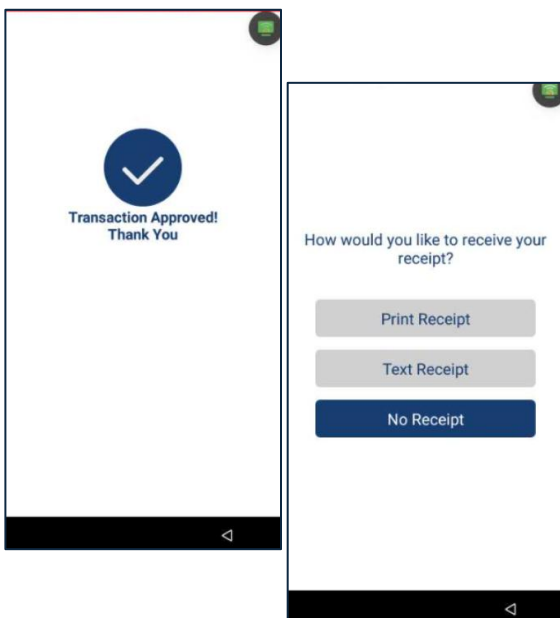
- 1 Presione *Cash* luego, entre la contraseña de administrador. Presione *Enter* para continuar.



- 2 Entre la cantidad e impuestos (si aplica).

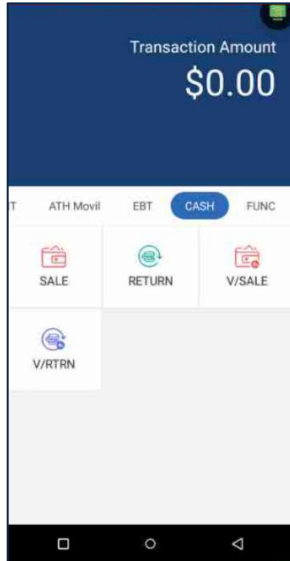


- 3 La transacción será completada y el terminal imprimirá automáticamente el recibo de comercio. Seleccione el método de recibo para el cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* or *No Receipt*.

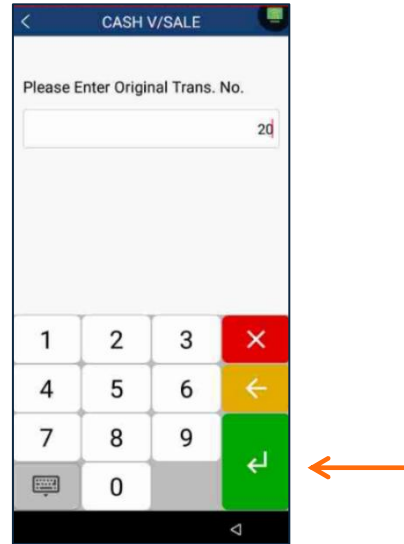


V/Sale

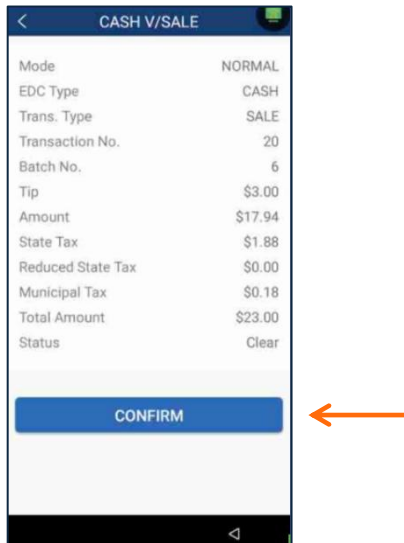
- 1 Presione *Cash* luego, entre la contraseña de administrador. Seleccione *V/Sale*.



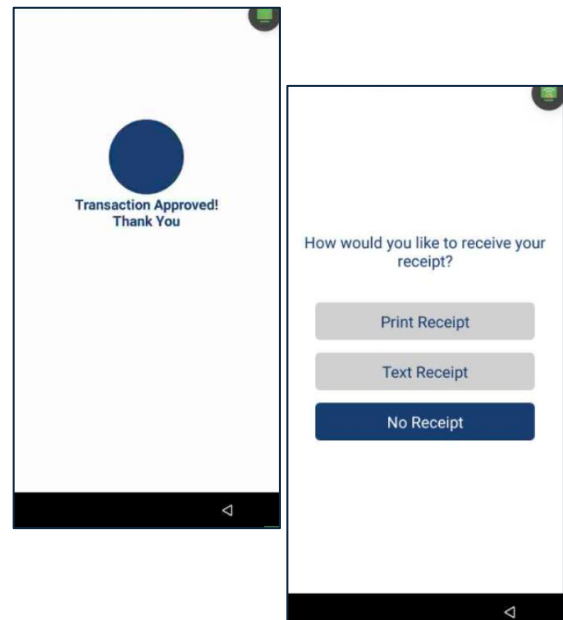
- 2 Entre el número de transacción original luego, presione *Enter*.



- 3 El terminal mostrará un resumen de la transacción. Presione *Confirm* para completar la transacción de *Void*.

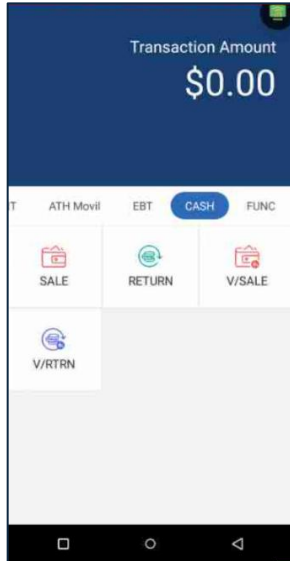


- 4 Seleccione el método de recibo para el cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* or *No Receipt*.

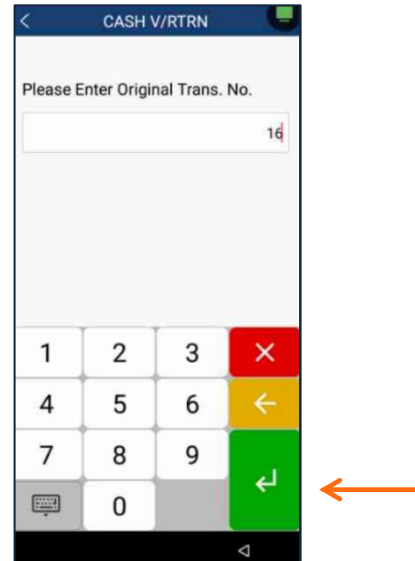


VRTRN

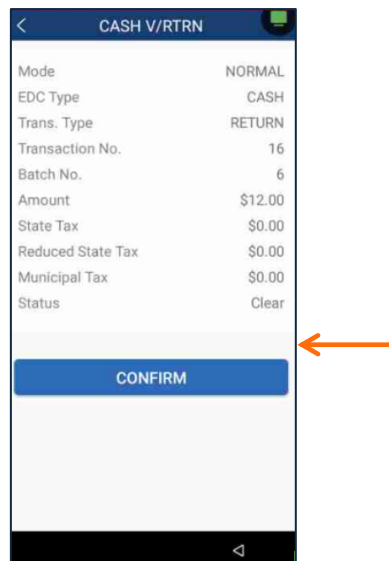
- 1 Presione *Cash* luego, entre la contraseña de administrador. Presione *V/RTRN*.



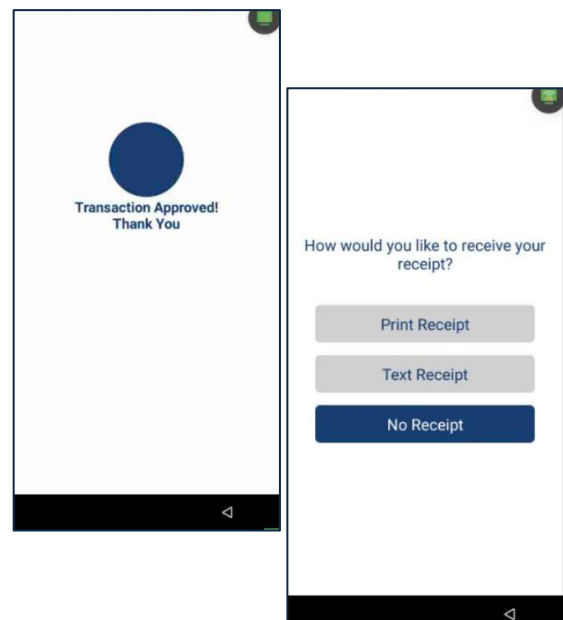
- 2 Entre el número de la transacción original luego, presione *Enter*.



- 3 El terminal mostrará un resumen de la transacción, presione *Confirm* para completar la transacción de *Void/Return*.



- 4 Seleccione el método de recibo para el cliente: *Print Receipt*, *Text Receipt* or *No Receipt*



Functions

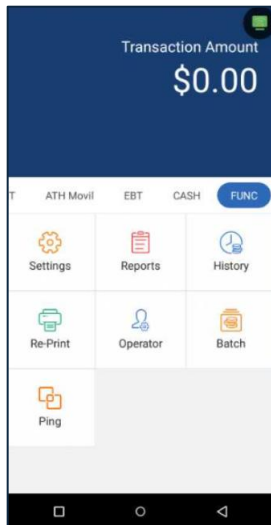
Esta sección contiene las funciones principales del terminal, que permiten al usuario acceder y gestionar diversos ajustes y operaciones esenciales. Las funciones disponibles incluyen: *Settings*, *Reports*, *History*, *Re-Print*, *Operator*, *Batch out*, *Tip Menu* y *Ping*.

Nota: Para estas funciones el terminal solicitará una contraseña de Operador.

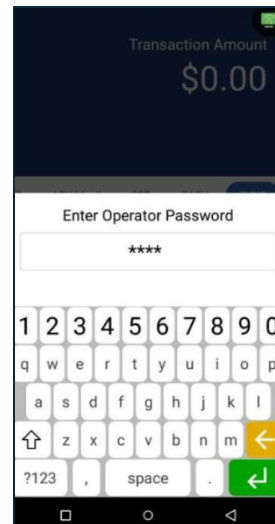
Reports

A continuación, los pasos para ver e imprimir reportes. Podrá seleccionarlos por: *Default Report*, *Current Report*, *History Report*, *Tip Report*, *EMV Report* y *Failed Report*.

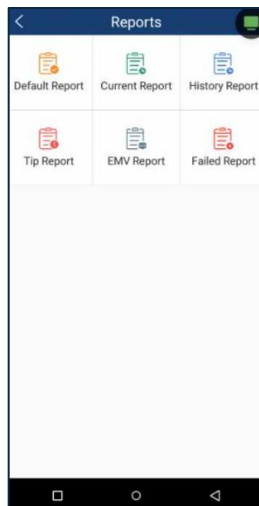
- 1 Presione *Functions* luego, presione *Reports*.



- 2 Entre la contraseña de Operador.



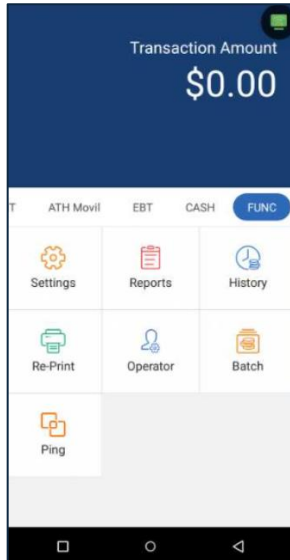
- 3 Seleccione el tipo de reporte que desee imprimir.



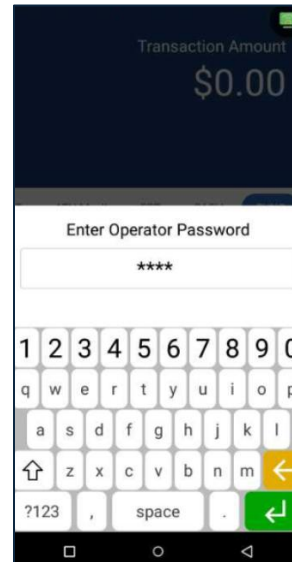
History

En esta sección, podrá ver el historial detallado de transacciones y realizar búsquedas por: *Invoice*, *Server/Clerk*, *número de transacción*, *tipo de tarjeta* o los 4 dígitos de la tarjeta.

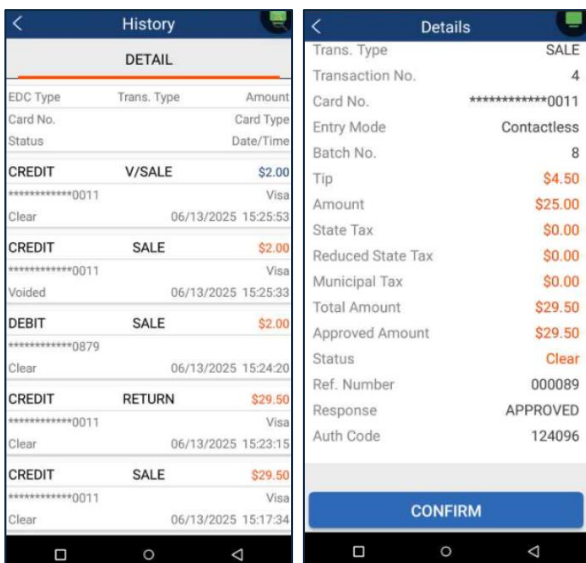
- 1 Presione *Functions* luego, presione *History*.



- 2 Entre la contraseña de Operador.



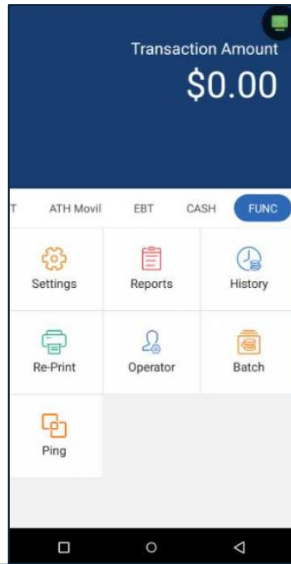
- 3 El terminal mostrará un resumen de todas las transacciones. Seleccione una transacción para ver el detalle. Luego, presione *Confirm* para regresar al resumen de transacciones.



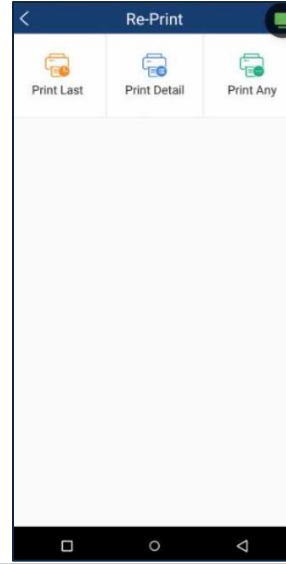
Re-Print

A continuación, los pasos para reimprimir una transacción reciente, un detalle específico o el recibo del comercio o cliente.

- 1 Presione *Functions*. Luego, presione *Re-Print*.



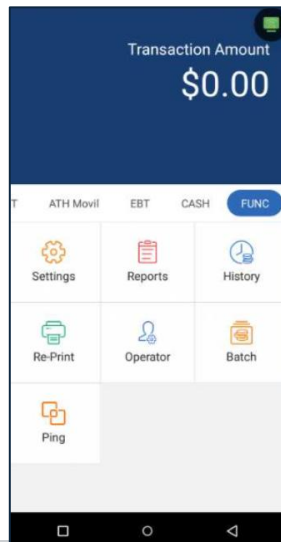
- 2 Seleccione el tipo de recibo que desee imprimir: *Print Last*, *Print Detail* or *Print Any*. El terminal imprimirá el recibo seleccionado automáticamente.



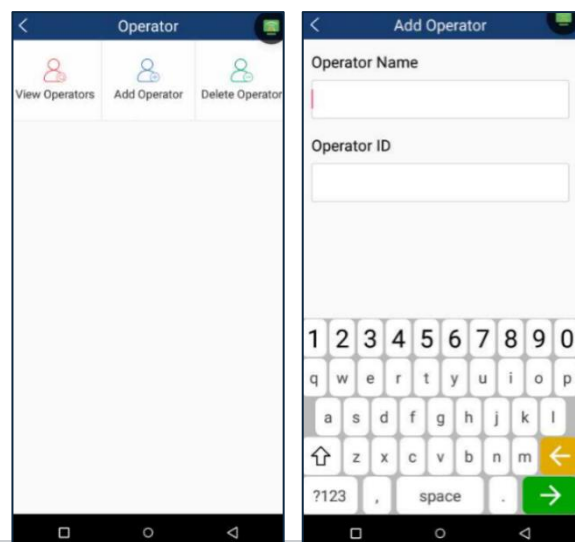
Operador

Estos son los pasos para ver, añadir y eliminar usuarios en el terminal.

- 1 Presione *Functions* luego, presione *Operator*. Entre la contraseña de Operador.



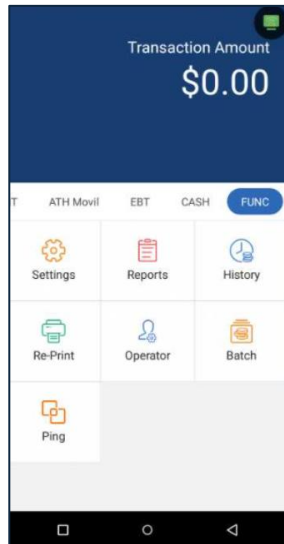
- 2 Seleccione *Add Operator*. Entre el nombre del usuario y ID luego, presione *Enter*.



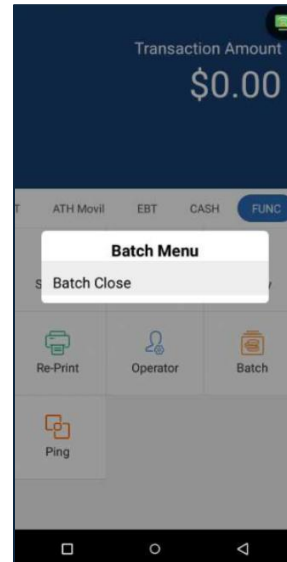
Batch

A continuación, los pasos para realizar un cierre de lote de las transacciones de venta.

- 1 Presione *Functions* luego, presione *Batch*.



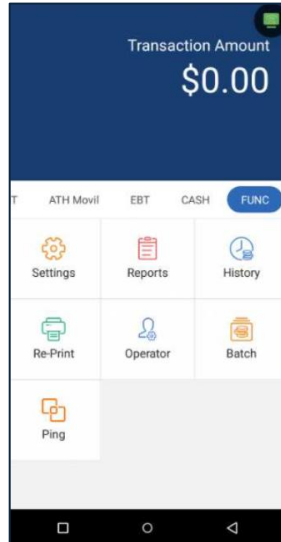
- 2 Presione *Batch Close*. El terminal imprimirá automáticamente un reporte condonado y un reporte de lote.



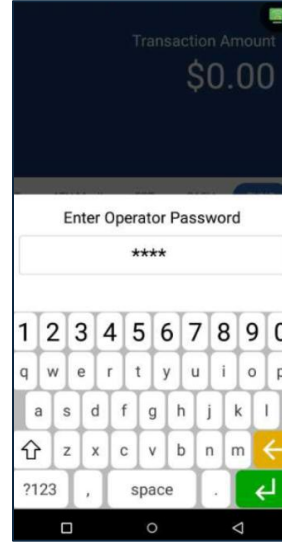
Ping

En esta sección, podrá realizar una prueba de conexión de red y verificar la comunicación.

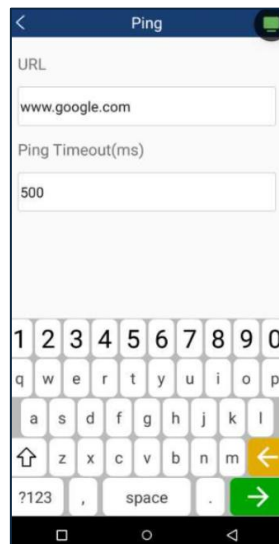
- 1 Presione *Functions* luego. Presione *Ping*.



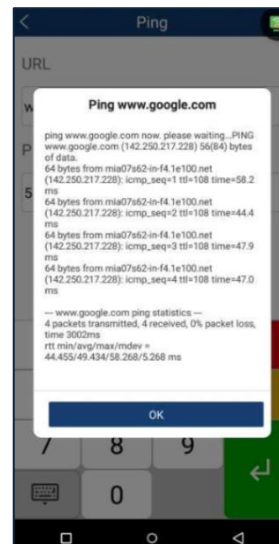
- 2 Entre la contraseña de *operador* luego, presione *Enter*.



- 3 En la pantalla se mostrará una dirección URL y un tiempo de espera. Presione *Enter* para validar la comunicación.



- 4 El terminal mostrará el resultado de la prueba (4 paquetes transmitidos, 4 recibidos). Si el resultado es *network is not available* o *unknown domain*, verifique la configuración de la red.



Errores comunes

En esta sección, se describen algunos de los errores más comunes que pueden ocurrir al utilizar el terminal y cómo solucionarlos. Si el problema persiste, por favor comuníquese con nuestro Servicio Técnico al 787-751-1401.

1. Mensaje – *Transaction timeout*

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Esto ocurre cuando al momento de entrar el <i>pin number</i> se tardan en colocarlo.
Causa	No se entró el <i>pin number</i> a tiempo.
Solución	Volver a realizar el cobro nuevamente.

2. Mensaje - *Network unavailable*

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Error de comunicación, puede ser por SIM card desactivado o WiFi apagado.
Causa	Problemas de comunicación.
Solución	Favor de referirse a la sección de <i>Conexión a Internet y Ping</i> .

3. Mensaje - *2-Chip Read Error*

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	Error de lectura de tarjeta con contacto.
Causa	Este error ocurre cuando la tarjeta no se presenta bien para la lectura de contacto.
Solución	Volver a colocar o presentar la tarjeta nuevamente en el área de contacto.

4. Mensaje – *Sección de EBT y Cash no aparece*

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	La sección de EBT y Cash desaparece.
Causa	Este error ocurre cuando el terminal no tiene papel.
Solución	Colocarle papel al terminal.

5. Skip a la propina

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	El cliente quiere obviar la propina y proceder con el pago de la compra.
Causa	El terminal no permite continuar con el pago si el cliente no desea dejar propina.
Solución	Entrar la cantidad \$0.00 y presionar <i>Enter</i> para continuar con el pago de la transacción.

6. Please Settle

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	El terminal no procesa transacción.
Causa	El terminal no permite realizar transacción hasta que se deposite. Al pasar 3 días y no ha depositado, el terminal presentará el error de: <i>Please Settle</i> .
Solución	El cliente debe depositar, en la sección de <i>Functions</i> ir a <i>Batch</i> . Luego, ir a <i>Batch Close</i> .

7. Call Help FE

DESCRIPCIÓN	DETALLE
Problema	El terminal no procesa transacción.
Causa	El terminal no permite realizar transacción. Presenta mensaje en la pantalla de <i>Call Help FE</i> .
Solución	Favor de comunicarse con Servicios Técnicos al 787-751-1401.

Preguntas más frecuentes

1. ¿El terminal cuenta con un PIN pad externo?

Sí. Solo el modelo de terminal A80 puede tener un PIN pad externo, este es el PIN pad Q25. El modelo A920 MAX no le aplica el PIN pad externo.

2. ¿El terminal maneja usuarios?

Sí, el terminal gestiona usuarios en la sección de Operador, donde se pueden agregar, ver y eliminar usuarios. Para realizar estas acciones, se necesita la contraseña de Operador.

3. ¿El terminal solicita una contraseña para cobrar una transacción manual?

No. El terminal no solicita una contraseña para cobrar una transacción manual.

4. ¿Se puede actualizar la fecha y hora en el terminal?

No. Solo se puede actualizar el *time zone* a través de *Settings > System > Date & Time*.

5. ¿Cómo se coloca el temporizador de pantalla (*timer*)?

Para colocar un *timer* en el terminal, debe ir a *Settings > Display > Advanced > Sleep*. Luego, seleccione la cantidad de minutos que desee la pantalla se apague. El terminal mostrará la cantidad de minutos seleccionado.

6. ¿Cómo se realiza una transacción de reembolso con propina e IVU?

Si en la venta hubo IVU y propina, se debe ir a *Payment* y luego, *Return*. En *amount*, se debe añadir el subtotal de la venta y la cantidad de la propina que fue añadida. Los impuestos se añaden a sus campos correspondientes.