

# **DISH PAY**

**TERMINALE DI PAGAMENTO**

**V400c Plus**

**MANUALE D'USO**

**STANDARD**

VERSIONE: EU - 002

DATA: 2024 - 02 - 01

DISH DIGITAL SOLUTIONS GMBH



**COPYRIGHT © DISH DIGITAL SOLUTIONS GMBH 2024. TUTTI I DIRITTI RISERVATI.**

Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo senza il previo consenso scritto di DISH Digital Solutions GmbH (di seguito denominata "DISH").

## **MARCHI E AUTORIZZAZIONI**



sono marchi registrati di DISH Digital Solutions GmbH.

Tutti gli altri marchi e nomi commerciali citati in questo documento sono di proprietà dei rispettivi titolari.

## **AVVISO IMPORTANTE**

---

I prodotti, i servizi e le funzioni acquistati sono stabiliti dal contratto stipulato tra DISH e il cliente. Tutti o parte dei prodotti, dei servizi e delle funzioni descritti nel presente documento potrebbero non rientrare nell'ambito di acquisto o di utilizzo. Se non diversamente specificato nel contratto, tutte le dichiarazioni, le informazioni e le raccomandazioni contenute nel presente documento sono fornite "COSÌ COME SONO" senza garanzie o rappresentazioni di alcun tipo, né esplicite né implicite.

Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso. Nella preparazione di questo documento è stato fatto ogni sforzo per garantire l'accuratezza dei contenuti, ma tutte le dichiarazioni, le informazioni e le raccomandazioni contenute in questo documento non costituiscono una garanzia di alcun tipo, espressa o implicita. Tutti i diritti, le modifiche tecniche e gli errori sono riservati.

Inoltre, **Condizioni generali di utilizzo DISH** ([www.dish.co/terms-of-use](http://www.dish.co/terms-of-use)), **Informativa sulla privacy DISH** ([www.dish.co/privacy-policy](http://www.dish.co/privacy-policy)) e **Condizioni speciali per DISH Pay** ([www.dish.co/special-conditions-for-dish-pay](http://www.dish.co/special-conditions-for-dish-pay)) si applicano a tutti i contenuti del presente documento.

**DISH DIGITAL SOLUTIONS GMBH**

INDIRIZZO: METRO-STR. 1

40235 DÜSSELDORF | GERMANIA

SITO WEB: [WWW.DISH.DIGITAL](http://WWW.DISH.DIGITAL) | [WWW.DISH.CO](http://WWW.DISH.CO)

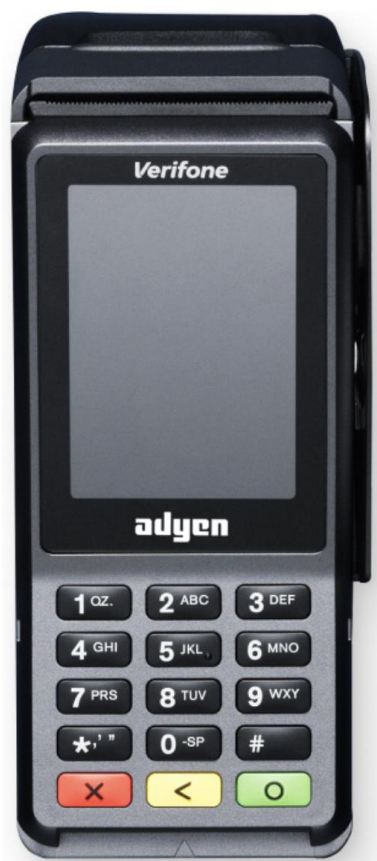
## INDICE DEI CONTENUTI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PANORAMICA DEL PRODOTTO .....</b>                                   | <b>4</b>  |
| <b>2. MANUALE D'USO STANDARD .....</b>                                    | <b>5</b>  |
| <b>2.1 Tasti della tastiera.....</b>                                      | <b>5</b>  |
| <b>2.2 Iniziare.....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>2.3 Ispezione del terminale.....</b>                                   | <b>7</b>  |
| <b>2.4 Inserimento del rotolo di carta per ricevute.....</b>              | <b>9</b>  |
| <b>2.5 Installazione del terminale.....</b>                               | <b>10</b> |
| 2.5.1 Accendere il terminale .....  | 10        |
| 2.5.2 Menu amministratore .....   | 10        |
| 2.5.3 Informazioni sul dispositivo .....                                  | 11        |
| <b>2.6 Connettersi alla rete .....</b>                                    | <b>11</b> |
| 2.6.1 Utilizzo di V400c Plus - collegato a DISH POS / DISH POS Lite ..... | 11        |
| 2.6.2 Primo ordine.....   | 11        |
| 2.6.3 Sostituzione / Riordino.....  | 11        |
| 2.6.4 Cambiare il Wi-Fi.....  | 12        |
| <b>2.7 Autonomo - azioni facoltative .....</b>                            | <b>12</b> |
| 2.7.1 Visualizzazione, stampa e azzeramento dei totali.....               | 12        |
| 2.7.2 Ristampa della ricevuta di una transazione.....                     | 13        |
| 2.7.3 Ribaltamento sul dispositivo.....                                   | 13        |
| 2.7.4 Cruscotto .....   | 13        |
| <b>2.8 Spegnerne il terminale.....</b>                                    | <b>15</b> |
| <b>2.9 Chiedere assistenza.....</b>                                       | <b>15</b> |

## 1. PANORAMICA DEL PRODOTTO

# V400c Plus

Terminale di pagamento da banco indipendente, con stampante aggiunta



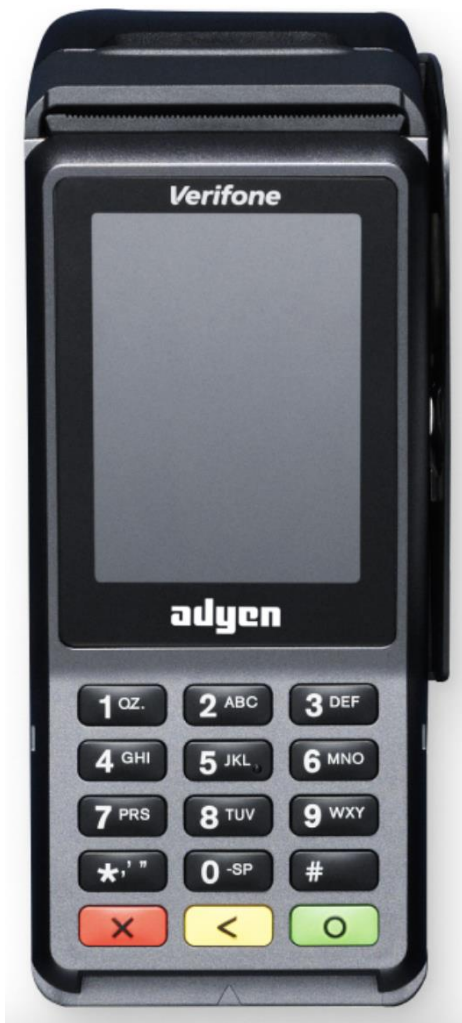
### Caratteristiche principali:




- **Capacità di auto-imbarco**  
Può essere configurato e precaricato per ogni indirizzo di negozio. Disimballate il terminale, collegatelo ed è pronto a partire.
- **Ricevute stampate**  
È possibile personalizzare loghi e messaggi o combinare gli ordini al tavolo e le ricevute di pagamento in un unico record stampato.
- **Collegato**  
WiFi ed Ethernet consentono un percorso avanzato per i clienti.  
Perfettamente integrato con il sistema di cassa DISH POS / DISH POS Lite.
- **Completamente personalizzabile**  
Da loghi brandizzati e pubblicità rich media a schermate di input per le iscrizioni ai programmi fedeltà, sondaggi e valutazioni NPS.

## 2. MANUALE D'USO STANDARD

Iniziate con il terminale di pagamento V400c Plus.

### 2.1 TASTI DELLA TASTIERA



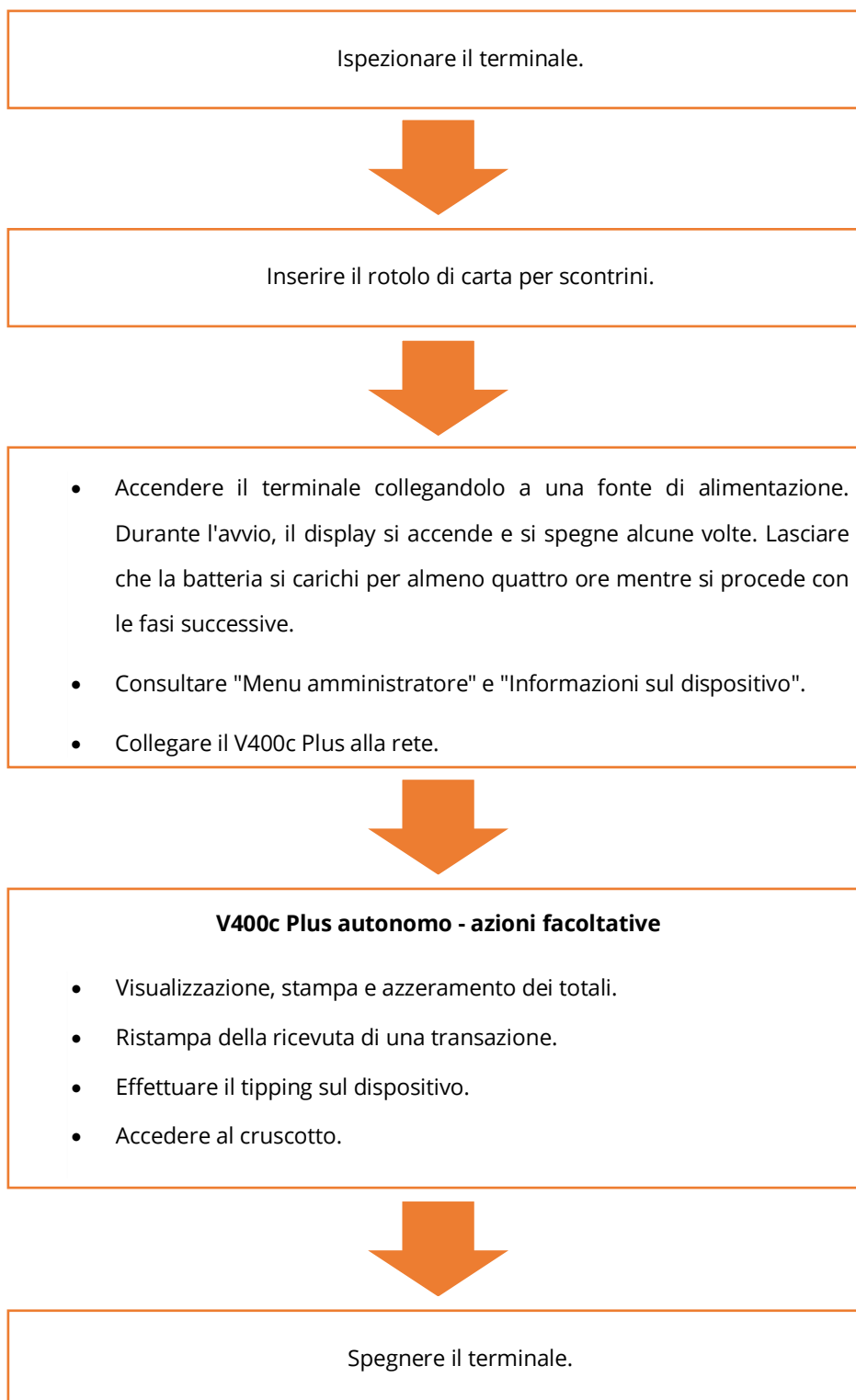
| Tasto   | Nome       |
|---|------------|
|  | Annullare  |
|  | Cancellare |
|  | Confermare |

#### Componenti in dotazione

- Terminale di pagamento V400c Plus
- Alimentazione elettrica
- Schermo per la privacy
- Rotolo di carta per ricevute 57 x 40 mm (lunghezza x larghezza)

## 2.2 INIZIARE

Ecco i passaggi per rendere operativo il nuovo terminale di pagamento V400c Plus.



Una volta completati questi passaggi, siete pronti a elaborare i pagamenti!

## 2.3 ISPEZIONE DEL TERMINALE<sup>1</sup>

Poiché i terminali di pagamento elaborano i dati sensibili delle carte, è fondamentale verificare che il terminale ricevuto sia quello corretto e non sia stato manomesso.

1. Verificare la scatola contenente il terminale:
  - a. Non sia stata aperta.
  - b. Il sigillo di sicurezza, costituito da un'etichetta rossa con un codice a barre e un numero univoco, rimanga intatto e ben fissato sul coperchio della scatola.



2. Rompere il sigillo di sicurezza, estrarre il terminale dalla scatola e verificare se il **numero di serie (S/N)** del terminale corrisponde al numero di serie della scatola.



<sup>1</sup> Le immagini sono solo di riferimento. Il modello reale può variare a seconda della scelta del vostro acquisto.

- Controllare che il terminale non sia stato manomesso. Verificare la presenza di sigilli o viti mancanti, fili o etichette aggiuntive, fori nel dispositivo e qualsiasi cosa inserita o attaccata a qualsiasi parte del terminale.



Se uno qualsiasi dei controlli di cui sopra non riesce, contattare immediatamente il nostro gruppo di assistenza DISH all'indirizzo [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).



## 2.4 INSERIMENTO DEL ROTOLO DI CARTA PER RICEVUTE<sup>1</sup>

1. Tirare il fermo del vano carta verso l'alto e far scorrere il coperchio verso il basso.



2. Inserire il rotolo di carta nel terminale, facendo in modo che la carta sporga leggermente.



3. Chiudere il coperchio dello scomparto del rullo carta.



<sup>1</sup>Le immagini sono solo di riferimento. Il modello reale può variare a seconda della scelta del vostro acquisto.

## 2.5 INSTALLAZIONE DEL TERMINALE

Se si accende il Terminale di pagamento V400c Plus per la prima volta o dopo che è rimasto spento per molto tempo, potrebbe effettuare una chiamata di manutenzione per sincronizzare la configurazione e aggiornare il software. Questa operazione può richiedere da 10 a 20 minuti.

### 2.5.1 ACCENDERE IL TERMINALE

- Collegare il terminale all'alimentazione.  
oppure
- Tenere premuto il tasto Conferma finché il display non si accende. Il livello di carica della batteria deve essere sufficientemente alto perché il terminale si accenda.

Durante l'avvio, il display si accende e si spegne alcune volte.

Quando il terminale è collegato all'alimentazione, la batteria inizia a caricarsi. Un'icona nella parte superiore del display indica il livello di carica della batteria. Lasciare che la batteria si carichi per almeno quattro ore mentre si procede con le fasi successive.

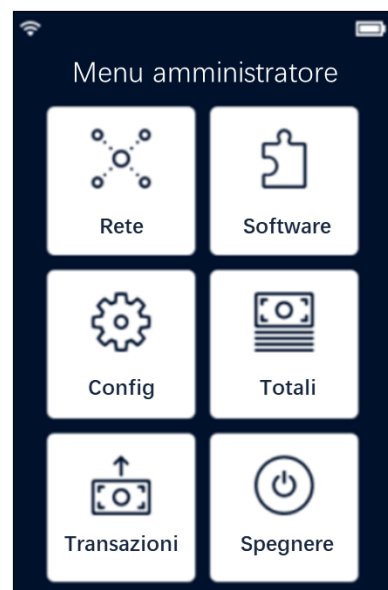
### 2.5.2 MENU AMMINISTRATORE

Controllare il "Menu amministratore": il Menu amministratore del terminale vi servirà per varie operazioni.

Per aprire il Menu amministratore:

1. Selezionare **9** e quindi il tasto **Conferma**.
2. Immettere il codice di accesso al Menu amministratore e selezionare il tasto Conferma.  
**Per ottenere il codice di accesso**, chiamare il Team di assistenza DISH all'indirizzo [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).

| Opzione     | Descrizione  |
|-------------|--|
| Rete        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configura le impostazioni di rete.</li> <li>• Esegue test diagnostici di connessione.</li> </ul>  |
| Software    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiorna il software del terminale.</li> </ul>  |
| Config      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiorna, visualizza o rimuove la configurazione corrente.</li> <li>• È possibile visualizzare la versione della configurazione, la release del software installata e i dettagli dell'hardware, come l'ID univoco del terminale.</li> </ul> |
| Totali      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualizzare e stampare i totali delle transazioni.</li> </ul>  |
| Transazioni | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottenere una panoramica delle transazioni memorizzate sul terminale.</li> <li>• Ristampa la ricevuta di una transazione.</li> </ul>   |
| Spegnere    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spegnere il terminale.</li> </ul>   |



### 2.5.3 INFORMAZIONI SUL DISPOSITIVO

Per visualizzare le informazioni sul terminale:

- Selezionare **5** e poi il tasto **Conferma**.

Viene visualizzata una schermata simile a quella mostrata qui, con:

- Modello, numero di serie e indirizzo IP del terminale.
- Versione del software e versione della configurazione attualmente utilizzata dal terminale.
- Conto commerciale e negozio di appartenenza del terminale.
- Un pulsante per mostrare un codice QR con informazioni sul dispositivo. Quando si contatta il gruppo di assistenza DISH tramite [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact), è possibile che venga richiesta la scansione di questo codice QR.



## 2.6 CONNETTERSI ALLA RETE

### 2.6.1 UTILIZZO DI V400C PLUS – COLLEGATO A DISH POS / DISH POS LITE

Quando il vostro Terminale di pagamento V400c Plus, come parte di DISH Pay, viene utilizzato come componente aggiuntivo e collegato a DISH POS / DISH POS Lite, l'impostazione della rete per questo dispositivo sarà organizzata/configurata dalla nostra squadra di assistenza DISH.

- È sufficiente accendere il V400c Plus per collegarlo automaticamente alla rete locale.

### 2.6.2 PRIMO ORDINE

Se si tratta del primo ordine di Terminale di pagamento V400c Plus, contattare il gruppo di assistenza DISH all'indirizzo [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact). Il nostro team di assistenza vi guiderà nel processo di connessione del dispositivo alla rete.

### 2.6.3 SOSTITUZIONE / RIORDINO

Se si riceve una sostituzione o un nuovo ordine del Terminale di pagamento V400c Plus, collegare il dispositivo alla rete locale tramite Ethernet LAN per la comunicazione con la piattaforma di pagamento DISH Pay:

- Collegare un cavo Ethernet alla porta Ethernet (LAN) del dongle.

È la porta contrassegnata da ETH o da questo simbolo:



**Nota:** Il collegamento di un tipo di cavo sbagliato alla porta Ethernet o l'inserimento del cavo Ethernet nella porta sbagliata (ad esempio, la porta RS232) può causare gravi danni al terminale.

## 2.6.4 CAMBIARE IL WI-FI

Dopo aver effettuato l'accesso al terminale dalla versione [2.6.1](#) o [2.6.2](#), se è necessario modificare l'utilizzo del Wi-Fi, seguire le seguenti istruzioni:

1. Accedere al [Menu amministratore](#).
2. Selezionare **Configura rete > Wi-Fi**. A questo punto è possibile:
  - Utilizzare l'interruttore a levetta Wi-Fi per attivare o disattivare il Wi-Fi.
  - Modificare le impostazioni IP.
  - Aggiungere un'altra rete come descritto ai punti [2.6.1](#) e [2.6.2](#).

## 2.7 AUTONOMO – AZIONI FACOLTATIVE<sup>1</sup>

### 2.7.1 VISUALIZZAZIONE, STAMPA E AZZERAMENTO DEI TOTALI

Il terminale di pagamento S1F2 può generare un report sui totali, fornendo una panoramica degli importi totali per vendite, rimborsi, mance (mance) e cancellazioni elaborati dal terminale dall'ultimo ripristino del report. Reimpostando il report, è possibile utilizzare questa funzionalità per ottenere i totali giornalieri o i totali dei turni.

#### a. Ottieni il report sui totali:

1. Vai a [Menu amministratore](#).
2. Inserire il codice di accesso al menu Admin e selezionare il tasto **Conferma**.

Per ottenere il codice di accesso, chiamare il team di supporto DISH all'indirizzo [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).

3. Seleziona **Totali**.
4. Seleziona un'azione:
  - **Visualizza**: mostra il report Totali per il periodo mostrato nella parte superiore del report.
  - **Stampa > Sì**: stampa il rapporto Totali.  
(Facoltativo) Per azzerare il contatore dopo aver stampato i totali (giorno o turno), selezionare **Sì** quando richiesto con **Azzerare totali?**
  - **Reimposta > Sì**: avvia un nuovo periodo di reporting. I totali del periodo precedente non vengono più visualizzati.

#### b. Ripristino automatico

Per reimpostare automaticamente i totali ogni giorno a un'ora specifica, contattare il nostro team di supporto DISH all'indirizzo [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).

---

<sup>1</sup> Queste azioni si applicano solo quando il terminale DISH Pay non è collegato al DISH POS o al DISH POS Lite.

## 2.7.2 RISTAMPA DELLA RICEVUTA DI UNA TRANSAZIONE

Per stampare un'altra copia della ricevuta dell'acquirente o del commerciante per una transazione specifica:

- Vai al [Menu amministratore](#).
- Seleziona **Transazioni**.
- Seleziona la transazione per la quale desideri ristampare una ricevuta.
- Seleziona **Ricevute**, quindi la ricevuta che desideri stampare: **Ricevuta acquirente** o **Ricevuta commerciante**.
- Seleziona **Stampa**.
- Selezionare **Annulla** per tornare al punto in cui è possibile selezionare e stampare l'altra ricevuta oppure selezionare **Annulla** ripetutamente fino alla chiusura del menu Amministrazione.

## 2.7.3 RIBALTAMENTO SUL DISPOSITIVO

Il terminale è dotato di una funzione di mancia integrata che consente agli ospiti di effettuare mance senza contanti attraverso il terminale di pagamento.

1. Inserite nel terminale l'importo totale da pagare.
2. Viene visualizzata la schermata delle mance (come mostrato nella figura).
3. Lasciate che il cliente scelga l'importo della mancia desiderato.
4. Il cliente può utilizzare la carta o il telefono per il pagamento sul terminale.
5. La ricevuta di pagamento verrà stampata automaticamente.
6. L'importo della mancia viene visualizzato sulla ricevuta.



La funzione di mancia è impostata di default. Se si desidera modificare questa impostazione, contattare il gruppo di assistenza DISH all'indirizzo [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact).

## 2.7.4 CRUSCOTTO<sup>1</sup>

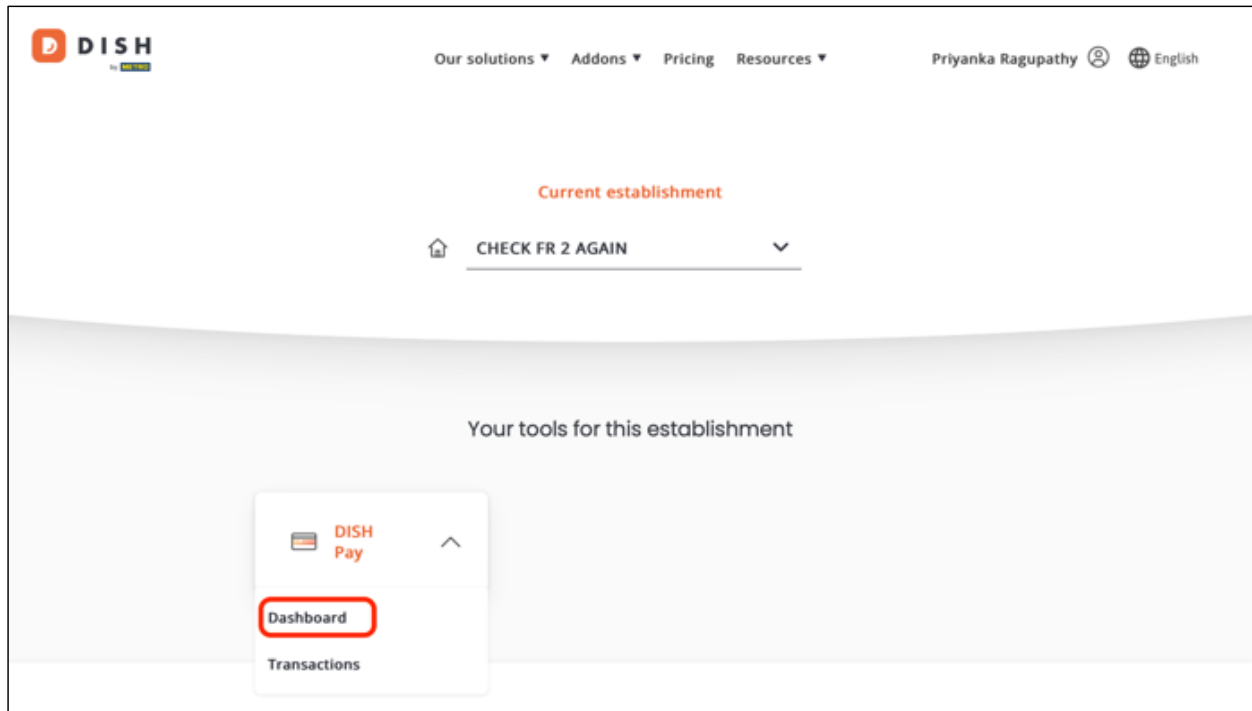
L'accettazione delle transazioni è un aspetto cruciale della vostra attività e il monitoraggio del fatturato delle carte è altrettanto importante. Rimanete informati collegandovi al vostro Dashboard, dove potrete monitorare le transazioni, i pagamenti e altre informazioni relative al conto.

A tal fine, accedete al vostro account [dish.co](http://dish.co) e accedete al Dashboard cliccando su DISH Pay:

1. Connettetevi a [dish.co](http://dish.co).
2. Accedere al proprio account [dish.co](http://dish.co) utilizzando le proprie credenziali.

<sup>1</sup> Il cruscotto potrebbe essere disponibile in futuro per i terminali DISH Pay, quando sono collegati a DISH POS o DISH POS Lite.

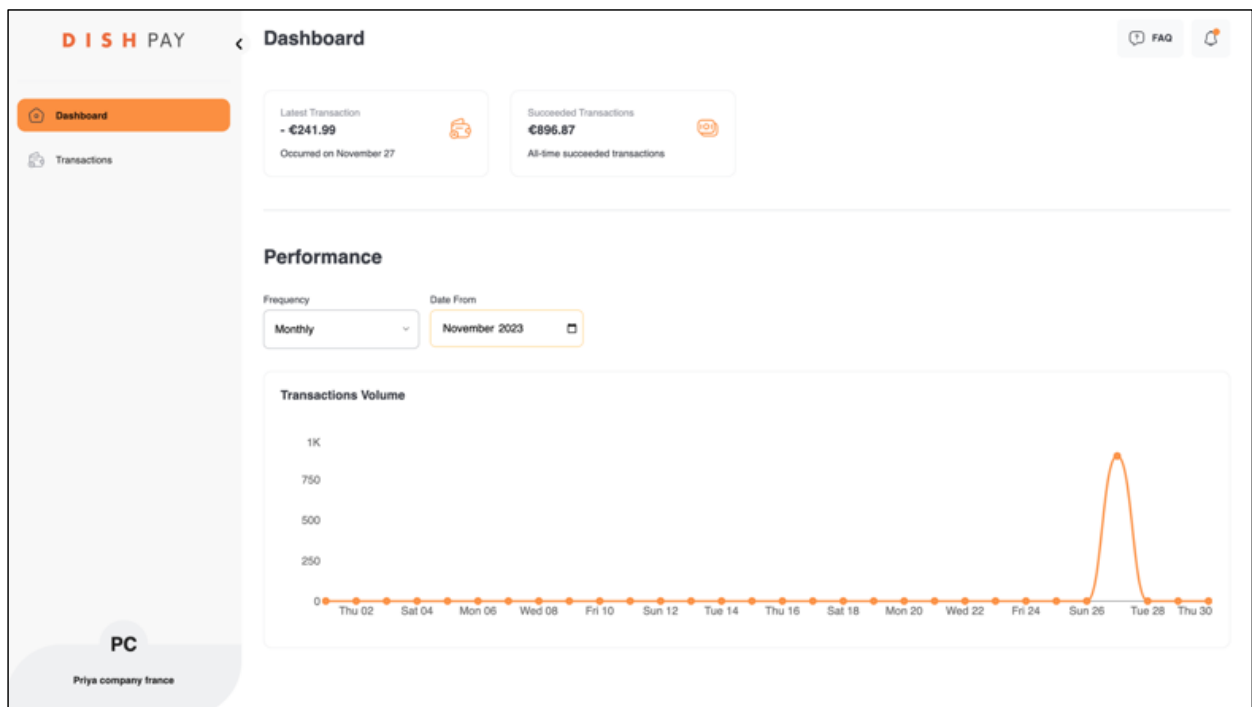
3. Selezionate **DISH Pay**.



4. Fare clic su **Cruscotto**.

5. Selezionare **Transazioni sul lato** sinistro dello schermo per accedervi.

6. Esaminare i dati, personalizzare ed esportare i rapporti, se necessario.



Per ulteriori informazioni, consultare il sito [DISH Support](https://www.dish.co/support) (è necessario il login). Per ulteriori domande, contattare il nostro gruppo di assistenza DISH all'indirizzo [www.dish.co/contact](https://www.dish.co/contact).

## 2.8 SPEGNERE IL TERMINALE

Per spegnere il terminale, è possibile scegliere una delle seguenti opzioni:

1. Scollegare il terminale dall'alimentazione.
2. Accedere al [Menu amministratore](#) e selezionare **Spegnere**.
3. Tenere premuto il tasto **Annulla** finché (dopo 5-20 secondi) il display non si spegne.

## 2.9 CHIEDERE ASSISTENZA

Se si verifica un problema con il terminale di pagamento e non si riesce a risolverlo da soli, contattare il Team di assistenza DISH all'indirizzo [www.dish.co/contact](http://www.dish.co/contact) fornendo le seguenti informazioni:

- Numero di serie del terminale: questo numero è disponibile nelle [Informazioni sul dispositivo](#) e stampato sul retro del terminale (ad esempio, S/N: 123-456-789).
- Descrizione del problema: fornire una descrizione dettagliata del problema. Se riguarda il processo di pagamento o una transazione specifica, indicare l'ora esatta e l'importo della transazione.
- Riferimento PSP della transazione, se disponibile.