

Manual de Operación Terminal Electrónica Punto de Venta

Para el pago con Tarjeta de Crédito Bancaria
(VISA o MASTERCARD)

El presente documento tiene por objeto informar el procedimiento para la aceptación de las tarjetas de Crédito Bancarias (visa o mastercard) para el cobro de los Servicios Aeroportuarios, Venta de Combustible y Servicios Auxiliares proporcionados por ASA a los usuarios de la Red Aeroportuaria.

Mediante lo cual se pretende brindar a los usuarios la opción y facilidad de realizar sus pagos por medio de estas tarjetas, considerando para ello las dos formas de hacerlo.

- Utilizando la Terminal Electrónica Punto de Venta (T.P.V.)
- En forma Manual (uso de la maquina transcriptor)

En los Aeropuertos de la red ASA se instalará la T.P.V. en el área de Operaciones, en Aeropuertos concesionados se instalará en las oficinas de la estación de Combustibles, dando cumplimiento al siguiente procedimiento para cada uno de los casos:

1 Aeropuertos de la red ASA.

El Administrador del Aeropuerto nombrará a la persona indicada del área de operaciones, para operar, supervisar y controlar administrativa y contablemente el correcto funcionamiento de la T.P.V.

2 Aeropuertos Concesionados. (estaciones de combustible)

El Jefe de la Planta de Combustibles nombrará a la persona indicada de esta área para operar, supervisar y controlar administrativa y contablemente el correcto funcionamiento de la T.P.V.

PROCEDIMIENTO

Solicitud de Servicios:

Toda prestación de servicio comienza con la solicitud realizada por el usuario, directamente al área de operaciones en Aeropuertos de la red ASA o a la planta de combustibles en los Aeropuertos concesionados.

El usuario deberá especificar, al momento de la solicitud del servicio, la forma de pago del mismo, considerando para ello las opciones de crédito, pago de contado o pago por medio de la T.P.V.

Una vez que el usuario solicitó el servicio y determinó la liquidación del mismo mediante el uso de la tarjeta de Crédito Bancaria (visa o mastercard), el responsable del área deberá notificar al técnico en abastecimiento de combustible o al oficial de operaciones, según sea el caso, para la atención de la aeronave correspondiente.

Suministro de Combustible:

El usuario deberá presentar al técnico en abastecimiento antes del suministro del combustible solicitado, la tarjeta de Crédito Bancaria (visa o mastercard); el técnico en abastecimiento verificará los puntos de seguridad establecidos para la recepción de dicha tarjeta, en caso de ser correctos procederá a suministrar el combustible y, deberá advertir que en caso de ser rechazada o de no existir comunicación con el Banco, deberá liquidar en efectivo; elaborará la nota de remisión conforme a los lineamientos ya establecidos para este documento. En todo momento el técnico en abastecimiento deberá mantener en su poder la tarjeta.

El técnico en abastecimiento acompañará al usuario a realizar su operación de pago al área donde se encuentre instalada la Terminal Electrónica Punto de Venta (T.P.V.), y entregará al responsable del manejo de la T.P.V. la tarjeta correspondiente.

El responsable del manejo de la T.P.V. deberá:

- revisar la tarjeta antes de aceptarla como medio de pago, verificando si cumple con las características de seguridad
- cuantificar el costo de los servicios proporcionados
- calculará el 4% del importe total antes de I.V.A. por concepto de Gastos Administrativos
- determinará el I.V.A. de la suma de ambos conceptos
- debe verificar la fecha de vigencia de la tarjeta y la misma debe estar firmada. Solicitar identificación oficial al tarjeta habiente
- deslizar la banda magnética de la tarjeta en la TPV, de acuerdo al sentido del mensaje desplegado por dicho medio
- solicitará autorización con cargo a la tarjeta de Crédito Bancaria presentada por el usuario por el monto total que resulte
- esperará autorización impresa por duplicado de la T.P.V.
- si la transacción es aceptada, la TPV imprimirá por duplicado el pagaré, recabar firma del tarjeta habiente, comparándola con la estampada en la tarjeta, corroborando que el número de la cuenta y/o el nombre del tarjeta habiente, coincidan con los datos impresos en el pagaré, entregará al cliente comprobante del cargo y su tarjeta. Durante este proceso deberá conservar en su poder la tarjeta
- si la transacción es declinada, solicitará otra forma de pago al tarjeta habiente, u otra tarjeta bancaria
- cuando la terminal despliegue un mensaje de retención de la tarjeta, dar aviso telefónico de inmediato al Banco

- el técnico en abastecimiento elaborará la factura, (ver ejemplo) desglosando en esta cada concepto con sus claves respectivas (0101 o 0102 en turbosina o gasavión respectivamente, 0614 para gastos administrativos y 0701 para el I.V.A.)
- entregará al usuario su factura acompañado de la original de la Remisión
- realizar el corte de TPV diariamente al termino del día laboral del Aeropuerto, comprobando que el importe de las ventas totales coincida con la suma de los pagarés emitidos ese día.

Servicios Aeroportuarios:

El responsable del manejo de la T.P.V. deberá:

- revisar la tarjeta antes de aceptarla como medio de pago, verificando si cumple con las características de seguridad
- cuantificar el costo de los servicios proporcionados
- calculará el 4% del importe total antes de I.V.A. por concepto de Gastos Administrativos
- determinará el I.V.A. de la suma de ambos conceptos
- debe verificar la fecha de vigencia de la tarjeta y la misma debe estar firmada. Solicitar identificación oficial al tarjeta habiente
- deslizar la banda magnética de la tarjeta en la TPV, de acuerdo al sentido del mensaje desplegado por dicho medio
- solicitará autorización con cargo a la tarjeta de Crédito Bancaria presentada por el usuario por el monto total que resulte
- esperará autorización impresa por duplicado de la T.P.V.
- si la transacción es aceptada, la TPV imprimirá por duplicado el pagaré, recabar firma del tarjeta habiente, comparándola con la estampada en la tarjeta, corroborando que el número de la cuenta y/o el nombre del tarjeta habiente, coincidan con los datos impresos en el pagaré, entregará al cliente comprobante del cargo y su tarjeta. Durante este proceso deberá conservar en su poder la tarjeta
- si la transacción es declinada, solicitará otra forma de pago al tarjeta habiente, u otra tarjeta bancaria
- cuando la terminal despliegue un mensaje de retención de la tarjeta, dar aviso telefónico de inmediato al Banco
- elaborará la factura, (ver ejemplo) desglosando en esta cada concepto con sus claves respectivas (0201 aterrizaje aviación comercial, 0211 aterrizaje aviación general, 0202 plataforma de emb/desemb, 0203 plataforma de pernocta, 0207 revisión de pasajeros, 0209 TUA nacional, 0210 TUA internacional, 0614 para gastos administrativos y 0701 para el I.V.A.)
- entregará al usuario su factura acompañado del plan de vuelo liberado
- realizar el corte de TPV diariamente al termino del día laboral del Aeropuerto, comprobando que el importe de las ventas totales coincida con la suma de los pagarés emitidos ese día.