

# klap

La red de pagos que acepta  
todo tipo de tarjetas

## Manual de uso general **POS Tradicional**





# Ya eres parte de Klap y te damos la bienvenida

En este manual encontrarás todo lo que debes saber para que puedas comenzar a vender. Te recomendamos leer detalladamente toda la información para que podamos garantizar una correcta operación:



## 1. Revisa el contenido de la caja en la que encontrarás:

- **Máquina POS** que tendrá un sticker adherido que te indicará cuál es tu número de terminal.
- **Transformador y enchufe** para conectarlo a la corriente.
- **SIM de Movistar, Entel o Claro** la cual vendrá incorporada en el equipo según la tecnología solicitada.
- **Rollos de papel.**
- **Material publicitario** para tu local.



## 2. Comprueba que todos los componentes vengan en perfecto estado:

Posteriormente, escanea el código QR. En él podrás acceder a tutoriales que te enseñarán a realizar transacciones de venta, anulación, entre otras.

## 3. Si contrataste tu máquina POS desde el sitio web, tu contrato ya está listo para descargarlo.

Si aún no firmas el contrato Klap, **sigue los siguientes pasos para comenzar a vender:**

- Revisa que hayas recibido un correo con el asunto **“Solicitud N° XXXXXXXX Firma Digital Comercios Holding Multicaja”**.
- Recibirás un SMS de 6 dígitos que será la clave que deberás ingresar en el correo recibido.
- Si no encuentras la clave, puedes solicitarla llamando al 600 363 2020.
- Una vez realizado el ingreso de la clave, podrás descargar el contrato.

**Importante:** La firma de contrato digital no se aplica para comercios del rubro de Alimentación.

## 4. Finalmente verifica que hayas recibido un nuevo correo, con el asunto: **“Clave Web Klap provisoria”**.

En el encontrarás una clave de 4 dígitos. La cual te permitirá:

- Activar.
- Operar tu máquina POS.
- Ingresar en el portal web de comercios.

Si no encuentras la clave, el titular o representante legal podrá solicitarla llamando al 600 363 2020.

**720730**  
es tu clave dinámica  
Multicaja para Firma  
electrónica de  
documentos



**¡Hola!**  
te informamos  
que ya puedes  
hacer uso de tu  
clave Klap





# Conoce tu máquina POS Tradicional

La máquina POS Tradicional permite **conexión fija o inalámbrica**.  
Los modelos de POS **Ingenico 2500 acceden a la red 3G o a través de Ethernet**.

Los modelos POS **Ingenico 5000 acceden a red 3G, 4G y WiFi**.  
Posee un menú intuitivo para facilitar tus ventas y opciones de atajos que hacen más rápida la operación.



Mejor para tus clientes,  
Mejor para ti





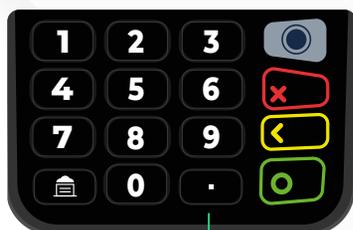
# Cómo comenzar a utilizar la máquina POS

## 1. Encendido de Máquina (POS) y Reinicio POS tradicional

**Encendido POS:** Pulsa tecla verde.

**Reinicio:** Pulsa a la vez botón amarillo y el botón punto.

**Apagado:** Siempre que no esté conectado a la alimentación. Pulsa a la vez tecla amarillo y tecla punto.



## 2. Conexión de cargador a POS

**Importante:** Recuerda solo utilizar cargador suministrado por Klap. Conecta cargador solamente en espacio indicado según imagen.



## 3. Ranura SIM en su equipo

**Importante:** Tu terminal podría venir dotado de una SIM (Entel – Movistar – Claro). El SIM proporcionado debe estar inserto en la ranura derecha (como se muestra en imagen). Otras ranuras no están habilitadas actualmente para uso.

Los números de serie de la SIM proporcionada normalmente están a la vista, lo que significa que se encuentra bien acomodada en ranura.



**NOTA:** Sólo utiliza SIM proporcionados por Klap y estas son solo de uso exclusivo en terminal Klap.

## 4. Cambio de SIM

Abre la tapa trasera de la máquina POS. Donde encontrarás el SIM incorporado. Desliza cuidadosamente el SIM hacia abajo y reemplázalo por el nuevo SIM que recibiste.

**Importante:** Nunca utilices un SIM distinto de los que recibiste por Klap para evitar futuros inconvenientes.



## 5. Cambio de rollo de papel

Una vez que hayas utilizado todo el rollo de papel, abre la tapa cuidadosamente, saca el rollo anterior y reemplázalo por uno nuevo. La posición correcta se muestra en la imagen referencial.:

**Importante:** Utiliza sólo los insumos que te entrega Klap y no utilices los rollos de papel en máquinas POS de otras marcas.





# Conoce el menú de tu POS Tradicional

Una vez que la máquina POS esté conectada a la electricidad y tenga un 20% de carga en la batería, tomará señal. Cuando llegue a la pantalla de inicio, en la que aparece el logo de Klap, podrás comenzar a vender.

Una vez que la máquina POS muestre la pantalla de inicio, accede al **Menú Principal** digitando la **Tecla Verde** y encontrarás:



**Ventas y Canjes:** Podrás realizar ventas con tarjetas bancarias, retail y Alimentación, Caja Los Andes, Fonasa, avances en efectivo con tarjeta Hites, entre otros.

**Pagar Cuentas:** Podrás recibir pago de cuentas básicas (luz, agua y gas) y generales (educación, autopistas, servicios, etc).

**Bancos y Avances:** Acceso al que podrás ingresar y ofrecer giros de tarjetas Santander.

**Recargas y Juegos:** Podrás vender recargas telefónicas, de televisión, internet y ofrecer juegos de azar Loto y Kino.

**Multipay y Remesas:** Opción actualmente inactiva.

**Menú Comercios:** Podrás abrir y cerrar terminal, consulta de saldo, cambiar clave, anulaciones, realizar avisos de depósitos, solicitar rollos de papel, consultar el resumen de las últimas 5 transacciones, entre otras.

**Menú Técnico:** Opción que permite cambios en la configuración. Uso exclusivo de Klap.

**Seguros y Servicios:** Podrás vender SOAP (Seguro obligatorio de Accidentes Personales) y Pago de proveedores.

**Las opciones del Menú Principal estarán activas según los servicios contratados.**

## Algunas rutas de apoyo para transacciones administrativas:

TRANSACCIÓN	RUTA
Abrir Terminal	<b>Tecla verde</b> > 6 > 1
Aviso de depósito	<b>Tecla verde</b> > 6 > 5 digita 1234
Consulta de saldo	<b>Tecla verde</b> > 6 > 3 > 1
Reimpresión de voucher*	<b>Tecla verde</b> > 6 > 3 > 2 + Código MC
Solicitud de Rollos	<b>Tecla verde</b> > 6 > 8 > 1
Cambio de clave	<b>Tecla verde</b> > 6 > 6 > 1
Cierre de terminal	<b>Tecla verde</b> > 6 > 2
Consulta de últimas 5 trx	<b>Tecla verde</b> > 6 > 3 > 5
Resumen últimas 5 boletas	<b>Tecla verde</b> > 8 > 3 > 7



# Transacciones importantes

Para vender con tarjetas de Débito



En la pantalla de inicio digita la tecla [1] para Crédito, [2] para Débito [3] para Prepago.



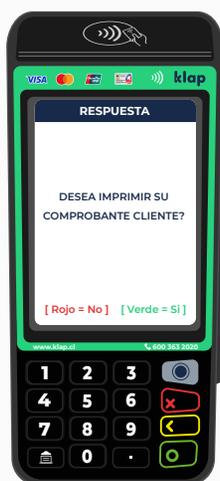
Ingresa el monto de la venta.



Cliente deberá operar su tarjeta.



Cliente deberá confirmar su **monto** y digitar su **clave**.



Podrá solicitar que se **imprima** o no el **comprobante**.



Y ¡listo!, la venta fue **aprobada**.



# Transacciones importantes

## Para vender con tarjetas de Crédito en Cuotas

Operación válida para **Cuotas Emisor** y **Cuotas Comercio** en caso de ser contratados.



En la pantalla de inicio, presiona la **tecla verde** para acceder al menú principal.



Selecciona **[1] venta y canjes**.



Selecciona **[1] tarjetas bancarias**.



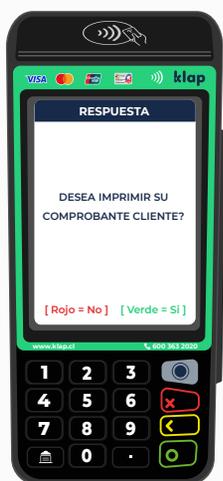
Ingresa **monto** a vender.



Selecciona **Con o sin cuota**.



**Opere** tarjeta.



Podrá solicitar que se **imprima** o no el **comprobante**.



Ingresa **número** de cuotas.



Confirmar **monto**.



Y ¡listo!, la venta fue **aprobada**.

Mejor para tus clientes,  
Mejor para ti





# Transacciones importantes

## Para anular ventas con tarjetas



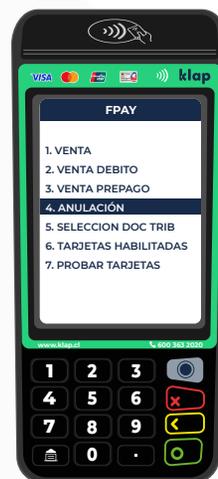
En la pantalla de inicio, presiona la **tecla verde** para acceder al menú principal.



Selecciona **[1] Ventas y Canjes**.



Luego **[1] Tarjetas Bancarias**.



Selecciona **[4] Anulación**.



Ingresa **Código MC** que aparece en el voucher del cliente.



Ingresa **Código de Autorización** que aparece en el voucher del cliente.



Ingresa **Monto** a anular.



Cliente deberá **operar su tarjeta**.



Cliente confirma el **monto** y **digita su clave** según el total de la venta. Luego puede solicitar la impresión del voucher.



Y ¡Listo! **Transacción Anulada**.

**Recuerda, las anulaciones sólo se pueden realizar durante el el mismo día de la venta. Para anulaciones posteriores llama a Call Center 600 363 2020.**



# Transacciones importantes

## Cómo emitir Boleta Electrónica afecta

Para ventas afectas al recibir pagos en efectivo:

Digita tecla **[1]** para ventas Crédito

Digita tecla **[2]** para ventas Débito

Digita tecla **[3]** para ventas Efectivo



En la pantalla de inicio digita la tecla **[3]** para **Efectivo**.



Ingresa el valor de venta y presiona la **tecla verde**.



Si deseas agregar otros montos, puedes sumarlos y revisarlos en el **Subtotal**.



Una vez que ingreses todos los montos deseados presiona la **tecla verde**.



Selecciona si deseas **imprimir** el voucher.



Y ¡listo!, la **transacción aprobada**, se emitirá una **boleta electrónica**.

Servicio disponible solo para **comercios que lo contraten**.



# Transacciones importantes

## Cómo emitir Boleta Electrónica exenta

Para ventas exentas al recibir pagos en efectivo:

Digita tecla [4] para ventas Crédito

Digita tecla [5] para ventas Débito

Digita tecla [6] para ventas Efectivo



En la pantalla de inicio digita la tecla [6] para Efectivo.



Ingresa el valor de venta y presiona la tecla verde.



Si deseas agregar otros montos, puedes sumarlos y revisarlos en el **Subtotal**.



Una vez que ingreses todos los montos deseados presiona la tecla verde.



Selecciona si deseas imprimir el voucher.



Y ¡listo!, la **transacción aprobada**, se emitirá una boleta electrónica.

Servicio disponible solo para **comercios que lo contraten**.



# Transacciones importantes

## Venta Crédito Caja Los Andes



Desde la pantalla de inicio, presiona la **tecla verde** para acceder al menú principal.



Selecciona **[1] Ventas y Canjes**.



Selecciona **[4] Salud**.



Selecciona **[1] Caja Los Andes**.



Ingresa el **Rut** del titular.



Ingresa el **Nº de serie**.



Ingresa el **Monto**.



Y ¡Listo!  
Transacción aprobada.

**Servicio disponible para comercios que pertenezcan al rubro de centros médicos, ópticas y clínicas dentales aprobados previamente por Caja los Andes.**

Servicio que requiere de la firma del voucher por parte del afiliado para autorizar el descuento por planilla. Caja Los Andes podría realizar auditorías de manera aleatoria hasta 365 días después de la venta por lo que se recomienda guardar el respaldo de la **“copia comercio”**.



# Transacciones Multiservicios

## Para vender Bono Fonasa

**Recuerda** que el cliente debe tener el Prefolio generado en la sección **“Mi Fonasa”** del sitio web o llamando al 600 360 3000, Call Center de Fonasa.



Desde la pantalla de inicio, presiona la **tecla verde** para acceder al menú principal.



Selecciona **[1] Ventas y Canjes.**



Selecciona **[4] Salud.**



Selecciona **[2] Fonasa.**



Ingresa el **N° de Prefolio** del cliente.



**Confirma** el monto a pagar.



Selecciona el **medio de pago.**



Cliente debe confirmar monto e ingresar la **clave Klap** del POS de 4 dígitos.



Y ¡Listo! **Transacción aprobada.**

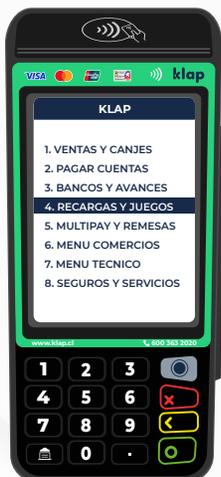


# Transacciones Multiservicios

## Para recibir Recargas:



Desde la pantalla de inicio, presiona la **tecla verde** para acceder al menú principal.



Selecciona **[4] Recargas y Juegos**.



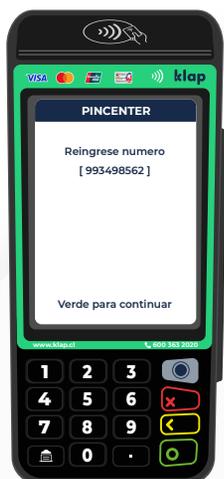
Selecciona la **empresa** de telefonía asociada al número que se desea recargar.



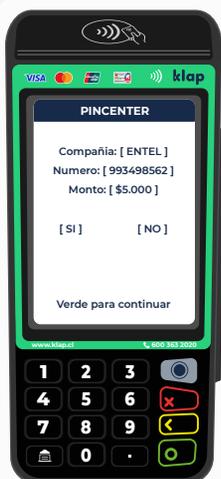
Ingresa el **N° de teléfono**.



Ingresa el **monto** a recargar.



**Reingresa** el número de teléfono.



Confirma el **número y monto** de la recarga.



Selecciona el **medio de pago**.



Cliente debe confirmar el **monto** de la recarga.



Y ¡Listo! **Transacción aprobada**.



# Transacciones Multiservicios

## Para recibir Pago de Cuentas:



Desde la pantalla de inicio, presiona la **tecla verde** para acceder al menú principal.



Selecciona la **[2]** **Pagar Cuentas.**



Selecciona el **rubro** que deseas pagar.



Selecciona la **empresa o convenio** que deseas pagar.



Ingresa el **N° de cliente** del convenio que se va a pagar.



**Confirma** el monto de deuda.



Selecciona el **medio de pago.**



Cliente debe confirmar monto e ingresar la **clave Klap** del POS de 4 dígitos.



Y ¡Listo! **Transacción aprobada.**



# Transacciones Multiservicios

Para recibir **SOAP**  
(Seguro Obligatorio de Accidentes Personales):



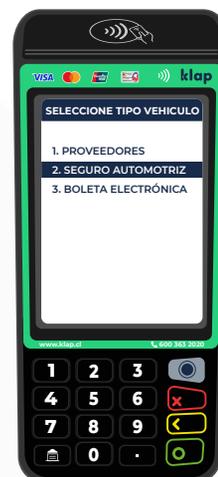
Desde la pantalla de inicio, presiona la **tecla verde** para acceder al menú principal.



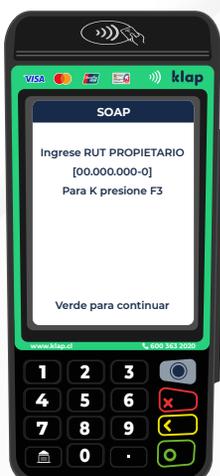
Selecciona la **opción [8]** Seguros y Servicios.



Selecciona **[2] Seguro Automotriz**.



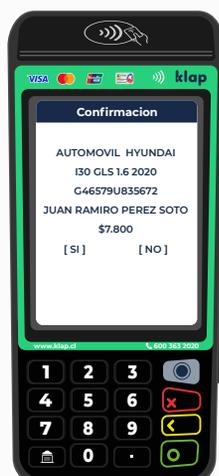
Selecciona el **tipo de vehículo** que se desea pagar.



Ingresa el **Rut propietario** del vehículo.



Ingresa la **patente**.



Confirma los **datos del vehículo** y monto a pagar.



Cliente debe confirmar el pago **SOAP**



Y ¡Listo!  
**Transacción aprobada.**

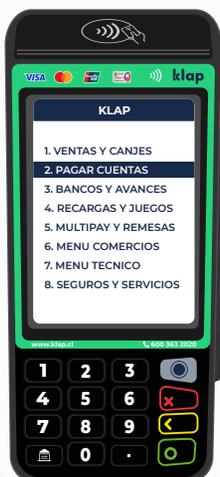


# Transacciones Multiservicios

## Para recibir Juegos de Azar:



Desde la pantalla de inicio, presiona la **tecla verde** para acceder al menú principal.



Selecciona la **[4] Recargas y Juegos**.



Selecciona **[6] Loto** o **[7] Kino**, según corresponda.



Si seleccionas **Loto**, elige el tipo de juego y sigue las instrucciones.



A su vez, si seleccionas **Kino** elige el tipo de apuesta y sigue las instrucciones.



**Confirma** la apuesta y **monto**.



Cliente debe confirmar el **monto**.



Y ¡Listo! **Transacción aprobada**.



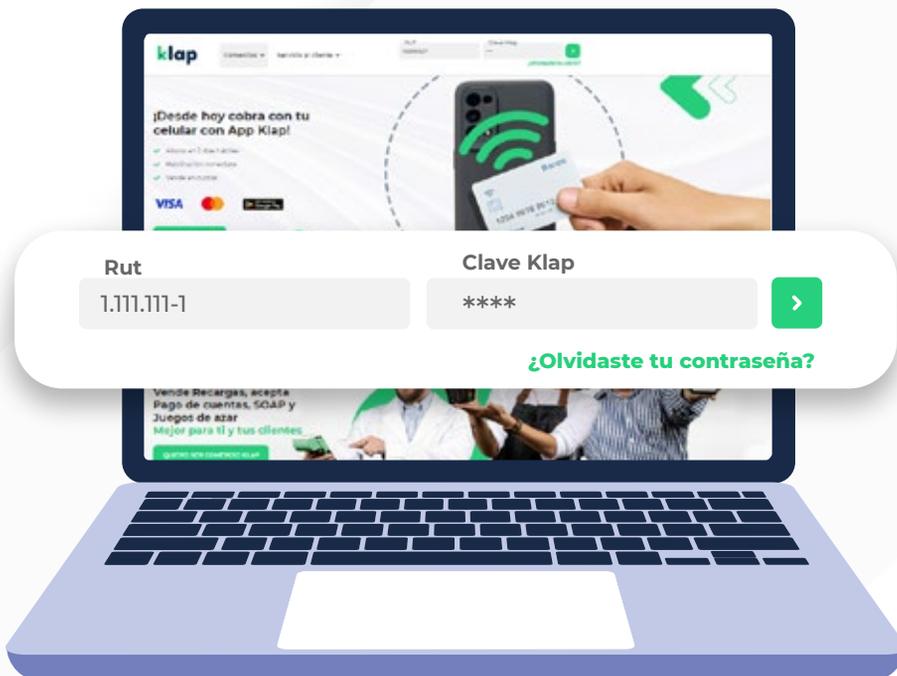
# Soluciones rápidas

- 1. Falla conexión:** Reinicia tu máquina POS. Si al reiniciar, no existe nuevamente una conexión estable comunícate con Contact Center.
- 2. Falla conexión con WIFI:** comunícate con Contact Center quienes te ayudarán a configurar tu equipo Ingenico 5000.
- 3. Error lectura contactless:** Acerca la tarjeta en la parte superior hasta que la máquina POS solicite el ingreso de clave. Si el problema persiste intenta con lectura de chip o banda magnética.
- 4. Máquina No enciende:** Revisa que la máquina POS esté cargada y en buenas condiciones. Revisa que el cargador y sus cables no tengan cortes o desperfectos que no permitan la carga. Si no enciende comunícate con Contact Center.

## Aprende a usar el sitio web **www.klap.cl**

Ingresa con tu **Rut y clave de 4 dígitos** que recibiste para activar tu máquina POS.

**En él podrás:**



- Revisar el **estado de tus ventas.**
- Conocer tus **abonos diarios.**
- Revisar el resumen y **cantidad de ventas.**
- Contratar **nuevos servicios.**
- Solicitar **rollos de papel y mucho más.**



# Al ingresar encontrarás en el menú izquierdo las siguientes opciones

**Inicio:**

Revisa un resumen de tus ventas y abonos del día.

**Mis Abonos:**

Busca los abonos de ventas bancarias en días o rango de fechas.

**\$ Saldo comercio (SLC):**

Puedes realizar avisos de depósitos, revisar el detalle de comisiones y movimientos desaldo.

**Transacciones:**

Conoce las transacciones de ventas con tarjeta o Multiservicios como pago de cuentas, recargas, entre otras.

**Facturación:**

Podrás revisar las facturas emitidas afectas y exentas.

**Liquidaciones:**

Revisa el detalle de liquidaciones emitidas.

**Contratar Productos:**

Contrata nuevos productos que puedan potenciar tu negocio.

**Ayuda:**

Encuentra manuales de apoyo y formulario de solicitud de rollos.

**Contáctanos:**

Obtén ayuda a través de un formulario de contacto.

**Turnos Multiservicios:**

Podrás revisar las transacciones en cada turno.



# ¿Tienes dudas?

Contáctanos en cualquiera  
de nuestros canales  
de atención



## 600 363 2020

Contact Center 24 horas los 7 días a la semana.

Conoce más en  
**[www.klap.cl](http://www.klap.cl)**



[contacto@klap.cl](mailto:contacto@klap.cl)



Asistente virtual



WhatsApp



Klap.Chile



KlapCL



KlapChile



KlapCL



KlapCL