

# Kassarutiner Mat & Kalas

Dessa rutiner uppdateras ständigt och det är serveringsansvarig som är skyldig att kolla upp så att rätt rutiner följs. Uppdaterade rutiner läggs upp här: <u>https://chalmersstudentkar.se/dokument-kassarutiner/</u>

#### Innan öppning

- Kontrollera att extra kvittorulle finns tillgänglig.
- Genomgång av serverings- och kassarutiner ansvaras för av serveringsansvarig. All bar-personal skall medverka på en genomgång innan öppning.

• Om något är fel på kassorna, följ felsökningsprocesserna under rubriken Kassaproblem.

#### Gasquen

Det finns två fasta kassor i baren. Entrékassan (kassa 32) ska stå i Garderoben. Det finns en extrakassa som bokas via vSO och står i DJ-båset.

#### Bulten

Om kassadator avstängd: Slå på kassan och avsluta autostart-kassan (Bultenkassan). Öppna Mat&Kalas-kassalayouten från skrivbordet.

Under Mat&Kalas-arrangemang går Bultens kassa endast att använda till köp med kårkort. För att möjliggöra köp med kontokort krävs en extra kassa som bokas via vSO och kopplas in med nätverkskabeln som sitter i den fasta kassan i baren. Öppna kassaprogrammet genom att dubbelklicka på Mat&Kalas (Bulten) -ikonen på skrivbordet.

Innan öppning-Kassa med integrerad kontokortsterminal (fast kassa): Koppla in nätverkskabel + el. Tablet-kassa: Koppla in nätverkskabel + el.

Alla våra enheter är kontantfria. Följande betalmedel accepteras: Konto/kreditkort, laddat gäst/kårkort.



#### Försäljning

- Slå in alla transaktioner och ge alltid kvittot till kunden. Det är lag på detta!
- Vänta med att öppna eller blanda dryck tills kunden betalat.
- Lämnar du kassan är det viktigt att du låser den genom att trycka på "KASSÖRNR".

• Alla inslag (summor per varugrupp) måste stämma exakt med vad som ges ut till kund.

#### Kontokort i kassa med integrerad kontokortsterminal

- 1. Registrera försäljning
- 2. Tryck externkort i kassan
- 3. Kunden blippar alternativt sätter in kortet i terminalen

### Kontokort i kassa med extern kontokortsterminal

- 1. Registrera försäljning
- 2. Registrera beloppet i kontokortsterminalen
- 3. Kunden blippar alternativt sätter in kortet i terminalen
- 4. När köpet är godkänt i terminalen trycke på betalmedel externkort

OBS! det är mycket viktigt att beloppen alltid är exakt samma både i kassan och kontokortsterminalen.

Vid alla kredit/kontokortsköp krävs chip och pinkod. Undantaget om kunden blippar sitt kort, då behövs inte pinkod för köp upp till 200 :-. Saknar gästen pinkod gör man ett signaturköp genom att trycka på röd knapp och därefter på grön knapp på kortterminalen. Gästen signerar slipen. Vid signaturköp på över 200: - krävs legitimation.

Telefonbetalning- Om kunden betalar med sin telefon så är det samma som kreditkort, skillnaden är bara att kreditkortet är i telefonen. Alla kontokort fungerar inte i terminalerna, t.ex. American Express, Diners Club samt vissa andra utländska bankkort.

## Kupong

Används endast i Gasquen.

- 1. Ta emot värdekupong
- 2. Registrera försäljning
- 3. Tryck betalmedel "KUPONG" i kassan
- 4. Kvitto erbjuds till kund

Betalmedlet "KUPONG" används endast vid registrering av försäljning av mat och dryck med förköpta mat-/dryckesbiljetter. Biljetterna är endast giltiga under det arrangemang de är inköpta för. Mer om hur betalmedlet kupong används finns under Sittningsrutiner.



#### Kårkort (Ordinarie)

- 1. Registrera försäljning
- 2. Tryck internkort i kassan
- 3. Dra kortet

Alla medlemmar i Chalmers Studentkår erhåller vid betald kåravgift ett kårkort. Kortet ger rabatt på utvalda artiklar. Rabatt erhålls endast om det finns pengar på kortet som täcker hela köpet. Det går att delbetala men då lämnas ingen rabatt på köpet. För köp över 500: - krävs legitimationskontroll. Kontrollera att namnet på kårkortet stämmer överens med gästens legitimation.

Kårkort ger 15 % rabatt på all mat och nästan alla drycker i Gasquen och vid Mat & Kalas Arrangemang. Glöm inte räkna med rabatten när ni sätter era försäljningspriser på maten.

Studenten får ett nytt kort varje termin och byter färg och utseende varje termin. Saldot förs **automatiskt** över till det nya kortet. Om studenten inte betalar sin kåravgift i tid så ligger pengarna kvar på det gamla kortet men rabatten försvinner vid kortets utgångsdatum. Kårkortets giltighetstid anges på kortet och laddning i kassan är inte tillåtet på utgånget kort. Det är inte tillåtet att slå in ett kortnummer manuellt utan att gästen kan uppvisa sitt kort. Om en student har tappat sitt kårkort kan detta spärras i vårt system för att förhindra att någon kan använda det. Kontakta Gästsupport som spärrar kortet. Nytt kårkort beställer studenten själv på Kårservice, <u>desk@chalmersstudentkar.se</u>

#### Tillfälligt kårkort

- 1. Registrera försäljning
- 2. Tryck internkort i kassan
- 3. Dra kortet

Tillfälligt kårkort delas ut till Chalmers internationella studenter och Mastersstudenter i början av ny termin. Kortet ger samma rabatter som ett ordinarie kårkort. För köp över 500: - krävs legitimationskontroll. Kontrollera att det handskrivna namnet på kårkortet stämmer överens med gästens legitimation. De tillfälliga kårkorten har ett sista giltighetsdatum och därefter spärras de. När studenten får sitt ordinarie kårkort så skall du föra över pengarna från det tillfälliga kortet till det ordinarie kortet. Se hur man gör under rubriken Gästkort. Behåll det tillfälliga kortet. Om en gäst har pengar kvar på ett tillfälligt kårkort som är spärrat kan vi låsa upp det för att du skall kunna föra över pengarna. Kontakta Kårservice för att få hjälp med detta. Samla in returnerade kårkort och lämna till Kårservice.



#### Ladda kort

- 1. Tryck på Ladda kort
- 2. Dra kortet (går att slå kortnummer manuellt vid behov)
- 3. Slå in beloppet i kassan (minst 400 kr) eller använd kortkommando (Ladda 400)
- 4. Tryck Externkort (följ anvisning ovan)

### Sittningsrutiner

All försäljning ska slås in i kassan direkt – även mat som ingår under sittningen då det är lag på det.

### Sittningsmat

Mat slås in i kassan som artikeln "Mat 1". Ifall maten redan ingår i betald sittningsbiljett ska den slås in och betalas för av arrangören innan sittningen som sedan får tillbaka pengarna exkl. moms efter arrangemanget. All mat har en moms på 12 %.

#### Exempel:

Ni har 80 st gäster på ert arrangemang och säljer biljetter för 80 kr per styck. Ni beräknar att 40 kr går till mat inklusive moms vilket då ger er 35,70 kr att handla mat för per person. I kassan slår ni in 3200 kr (=80\*40) på artikeln "Mat 1" och betalar den innan sittningen börjar, dvs. priset inklusive moms.

#### Sittningsdryck

Sittningsdryck som ingår i biljettpriset måste också slås in i kassan och betalas av arrangören precis som för sittningsmaten och det marknadsföringsbidrag som blir över efter inpriset och momsen återfås efter arrangemang. All dryck ska DIREKT efter servering slås in i kassan.

#### Dryckesbiljetter (Gasquen)

För att underlätta servering finns försäljningsartiklar i kassorna kallad "Värdekupong XX" med olika värden, t.ex. 30:- eller 35:-. Dessa kan köpas innan sittningen med kårkort eller kontokort. Arrangören gör egna dryckesbiljetter som delas ut vid kupongköp. När gästen sedan vill byta ut sin värdekupong mot en artikel, t.ex. en öl, görs som förklarat ovan under rubriken Kupong. Alla köp som görs med kupong ska DIREKT slås in i kassan och gästen ska alltid erbjudas kvitto! De köp som görs med kuponger kommer inte att rabatteras. Vill man använda värdekuponger i ett annat arrangemang än i Gasquen kontaktas vSO.

#### Entré- & garderobsbetalning

Dessa rutiner gäller endast Gasquen.

I Gasquen finns en entrékassa. Samtidigt som entrépriset betalas kommer även garderobspriset att betalas då garderoben saknar kassa. Fråga därför alltid innan entrébetalning om gästen vill hänga in något. Vid garderobsköp kommer en värdekupong skrivas ut tillsammans med kvittot, likt kårrestaurangen, som gästen sedan ger till garderobspersonalen som hänger in gästens kläder.



Garderobskuponger går också att köpa i baren. Per garderobskupong ingår inhängning av endast en jacka och en väska.

#### Uttag av pengar på kort

Uttag från kårkort är inte tillåtet, om det finns önskemål om detta be dem kontakta Kårservice

#### Avmagnetiserat/trasigt kort

Om magnetremsan inte fungerar eller om det är något annat fel på kortet skall detta bytas ut mot ett nytt genom kårservice. Det går att använda kortet ändå genom att slå in kortnumret manuellt. Istället för att dra kortet i läsaren skriver man in kortnummer inklusive prefix och därefter på utför.

#### Kontoutdrag

På vår hemsida kan gästen själv se/skriva ut sitt kontoutdrag för valfri period under fliken Gäst/kårkort.

Har gästen frågor kring sitt saldo, kontoutdrag etc, be dem kontakta Kårservice.

## Ändra priset på en artikel manuellt

Om du vill sälja en artikel för ett annat pris än vad den är inställd på kan du göra detta manuellt inför varje kortköp genom att:

- 1. Skriv in önskat pris
- 2. Tryck "PRIS"
- 3. Välj [Artikel]

#### Felslag/Returer

Häfta ihop originalkvittot tillsammans med returkvittot och skriv orsaken till returen, texta ditt namn tydligt samt be även en medarbetare signera kvittot. Om du är ensam på din enhet räcker det med din egen signatur. Returkvitton skall lämnas till Kårservice i samband med att kassan återlämnas.

Det går EJ att göra returer med kontokort på Tabletkassorna!

Om du slagit in fel och genomfört köp skall detta rättas i kassan DIREKT! För att rätta köpet görs följande:

- 1. Tryck "RETUR"
- 2. Välj den artikel du gjort felslag på
- 3. Välj det betalmedel som användes
- 4. Dra gäst- eller kårkort/Sätt in kontokort



## Återköp

Återköp kan endast göras under det arrangemang som köpet gjordes. Vid återköp av t.ex. biljetter görs samma process som för felslag.

#### Efter arrangemanget

Gör dagsavläsning från kassor och ev. trådlösa kontokortsterminaler som används tillsammans med tablet-kassor (se instruktion).

Avsluta kassa. Stäng av kassan.

Ekonomirapport och faktura erhålls av vSO som ska godkännas

#### Dagsavslut kassa

Efter avslutad försäljning skall kassan alltid läsas av.

- 1. Serveringsansvarig försäkrar sig om att allt är inslaget i kassan
- 2. Rapporter
- 3. Z-rapport
- 4. Slå in koden "123"
- 5. Utför
- 6. Spara kvittot
- 7. Kassaläge
- 8. Tryck på knappen "Avsluta kassan" eller tryck 00123\*
- 9. I de fall det inte är en permanent placerad kassa skall datorn stängas av ordentligt innan strömkabeln dras ut i väggen.

#### Avläsning trådlös kontokortsterminal

För den trådlösa kontokortsterminalen som används tillsammans med Tablet-kassan skall även

dagsavslut göras, enligt nedan.

- 1. Tryck på "Menu" på den trådlösa kontokortsterminalen
- 2. Tryck på knapp "6"
- 3. Ge till vSO efter arrangemanget

Spara Z-kvittot & Batch-rapporten! Batch-rapporten lämnas in vid återlämning av kassan till Kårservice och z-kvittot använder ni för att göra ett fakturaunderlag.

För kommittéer som använder kassorna för försäljning i sin egna kommitté skall Zkvittot användas som underlag för bokföring.



#### Problem med kassan

Om kassasystemet krånglar eller låser sig, försök alltid först att lösa problemet själv genom att:

- 1. Kontrollera att alla sladdar sitter i ordentligt i båda ändar. OBS! Byt aldrig port för sladdarna
- 2. Tryck "makulera" och "åter" flera gånger
- 3. Tryck "CL"
- 4. Prova ett nytt köp, om inte gå till punkt 5.
- 5. Starta om kassan
- 6. Prova kassan, om inte gå till punkt 7
- 7. Starta om datorn, inte bara programmet.
- 8. Om problemet kvarstår efter detta, kontakta Kårservice eller VSO efter kontorstid.
- 9. Om hela kassanätverket går ner så skall ni dra ur nätverkskabeln i kassan. Då söker den inte längre efter kassanätverket utan går i off-line läge. Detta läge kan användas under en kortare tid när det är <u>hela</u> nätverket ligger nere. Inte bara för en enskild kassa.

### Kontokortsterminalen fungerar ej

Om kontokortsterminalen ej fungerar beror detta troligtvis på att sladden åkt ur och sedan stoppats i fel uttag. Om detta hände brukar ett felmeddelande komma upp när man startar kassan från skrivbordet men som inte hindrar kassan från att starta. Sedan kommer ett felmeddelande upp när man försöker använda "KONTOKORT"knappen. Lyser inte terminalen? Kolla så att alla sladdar är inkopplade.

- 1. Kolla så att alla sladdar är rätt inkopplade (följ färgkoden på kabel och uttag)
- 2. Stäng kassaprogrammet
- 3. Starta om terminalen genom att dra ut laddkabel eller USB. Koppla in sladden igen i rätt uttag.
- 4. Starta kassaprogrammet igen
- 5. Testa om det funkar. Om det fortfarande inte fungerar: Kommer det upp en ruta där det står "Gör dagsavläsning" eller står det "Gör en dagsavläsning" på kvittot som kommer ut?
- a. Ja: Gör en Z-avläsning
- b. Nej: Kontakta vSO

## Saknas det artikelknapp?

Saknas en knapp i kassan kan man skriva in artikelnumret istället. Kolla först om artikeln finns i registret genom att trycka "ARTIKEL LISTA". Om artikeln finns i listan kan man skriva in artikelnumret och sedan trycka "ARTIKEL NR".



### Kassaproblem: "AVSLUTA FÖRST!"

Om det dyker upp en röd ruta med skylten "AVSLUTA FÖRST!" finns ingen åtgärd mer än att starta om kassan. Problemet uppkommer då kunden inte har pengar på kårkortet och väljer sedan kontokort men köpet avbryts innan kontokortsköpet genomförs. Detta är en bugg som ej går att fixa i dagsläget.

#### Offline

Kassorna får aldrig användas offline om den inte varit online först. De får endast användas offline under en kortare period (max 30 min). Om kassorna används offline skall detta felanmälas omgående till vSO oavsett om den går online igen. Observera att om kassan är offline så synkas inte kårkortssaldot förrän den går online igen. Detta innebär att laddningar i andra enheter eller på webben inte syns i kassan som är offline.

### Fel på kårkort/Spärra kårkort

Ni skall alltid korrigera fel i kassan som gäster påtalar. Om gästen vill spärra sitt kort, har fel på sitt kort eller kontaktar er i efterhand så hänvisas dem till desk@chalmersstudentkar.se. Be dem beskriva ärendet noggrant och ange eventuellt kårkortsnummer. Det går även att ta kontakt via 031-772 39 06 under kontorstid.