

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: <https://chalmersstudentkar.se/dokument-kassarutiner/>.

Gasquen

Det finns två fasta kassor i baren och en entrékassa (kassa 32). Entrékassan ska stå i Garderoben. Det finns även en extrakassa som bokas via Gasquens hemsida. Det finns dessutom en kassa som kan bokas via mejl av vSO, som finns i Kårservice. Använd kassalayouten Gasquen på samtliga kassor.

Bulten

Bulten har en egen kassa. Om kassadatorn är avstängd: Slå på kassan och avsluta autostartkassan (Bulten-kassan). 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-ikonen på skrivbordet

Andra arrangemang

Vid arrangemang på andra platser, kontakta vSO gällande bokning av kassor och vilken layout som ska användas. Det gäller både arrangemang inom Mat&Kalas och inom kårens centrala verksamhet.

Övergripande beskrivning av kassasystemet

Kassasystemet är kopplad till en server i "molnet" som är gemensam för alla våra kassor. Kassorna är alltid off-line och synkroniserar med molnet i ett intervall om 45–90 sekunder. Det innebär exempelvis att om en gäst laddar sitt kort i kassa X så tar det en stund innan det syns i kassa Y. Om kassan saknar nätverk så går den att använda men då synkroniseras inga transaktioner till molnet förrän kassan är uppkopplad nästa gång. Kassan skall därför **alltid** vara uppkopplade till nätet men kassorna fungerar alltså vid nätverksproblem. Vissa kontokort som kräver direkt uppkoppling mot bank kommer inte att fungera. Använd dock inte kassor som har nätverksproblem och se till att lösa det.

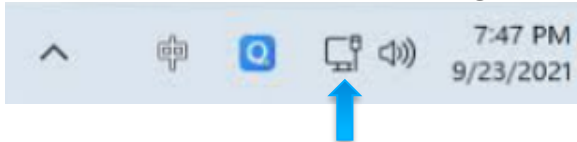
Innan öppning

- Kontrollera att extra kvittorulle finns tillgänglig.
- Serveringsansvarig ska hålla en genomgång av serverings- och kassarutiner för all serverings- och barpersonal.

- Koppla in kassor i god tid innan försäljning och kontrollera att allt ser normalt ut (se teknisk rutin).
- Öppna rätt kassalayout.
- Om något är fel på kassorna, följ felsökningsprocesserna under rubriken *Kassaproblem*.

Start av kassan

1. Säkerställ att kassan är uppkopplad till nätverket. Om kassaprogrammet är igång så avsluta det för att se skrivbordet. Om nätverksikonen är kryssad undersök om nätverkskabeln sitter ordentligt i uttaget i kassan samt i andra änden. **Om det fortsatt inte finns nätverk så felanmäl omgående.**



2. Starta kassaprogrammet. Om det finns flera kassaikoner på skärmen, säkerställ att du startar rätt kassa.
3. Ange kassönummer 1

Uppdatering av kassan

Kassorna ska kunna uppdateras så godkänn uppdateringar om kassan ber om det. Undantaget är om det är under ni har öppet eller precis innan.

Under öppettid

Försäljning

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

- Slå in alla transaktioner och ge alltid kvittot till kunden. Det är lag på detta!
- Alla inslag (summor per varugrupp) måste stämma exakt med vad som ges ut till kund.
- 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".

Kontokort

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

Vid alla kredit/kontokortsköp krävs chip och pinkod. Undantaget om kunden blippar sitt kort, då behövs inte alltid pinkod för köp upp till 400 kr. Alla kontokort fungerar inte i

terminalerna, t.ex. American Express, Diners Club samt vissa andra utländska bankkort. Det är inte tillåtet att blippa kortet åt kunden utan kunden måste göra det själv.

Telefonbetalning- Om kunden betalar med sin telefon så är det samma som kreditkort, skillnaden är bara att kreditkortet är i telefonen.

OBS! avbryt aldrig ett kontokortsköp efter kunden påbörjat köpet i kontokortsterminalen. Om ni registrerat fel avvakta tills köpet avslutas och gör sen en retur.

Kårkort

1. Registrera försäljning
2. Tryck "INTERNKORT" i kassan
3. Dra kortet

Alla medlemmar i Chalmers studentkår erhåller vid betald kåravgift ett kårkort. Från och med HT20 får studenten ett kårkort för hela studietiden. 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!

Rabatt erhålls endast om det finns pengar på kortet som täcker hela köpet. Det går att delbetala men då lämnas ingen rabatt på köpet. Rabatten försvinner då studenten inte betalar sin kåravgift i tid men pengarna ligger kvar. Om studenten inte betalar sin kåravgift i tid så ligger pengarna kvar på kortet men de får inte längre kårkortsrabatt.

För köp över 500 kr krävs legitimationskontroll. Kontrollera att namnet på kårkortet stämmer överens med gästens legitimation.

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. Det är Kårservice som hanterar sådana ärenden så hänvisa dem dit så får de hjälp desk@chalmersstudentkar.se.

Ladda kårkort

1. Tryck på "LADDA KORT"
2. Dra kortet (går att slå kortnummer manuellt vid behov, använd då rätt prefix)
3. Slå in beloppet i kassan (minst 400 kr) och tryck "PRIS" eller använd kortkommando ("LADDA 400")
4. Tryck "EXTERNKORT" (följ anvisning ovan)

Uttag av pengar på kårkort

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

Avmagnetiserat/trasigt kårkort

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. I stället för att dra kortet i läsaren skriver man in kortnummer inklusive prefix och trycker därefter på ”UTFÖR”. Det är **inte** tillåtet att slå in ett kortnummer manuellt utan att gästen kan uppvisa sitt kort.

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.

Minussaldo på kår- eller gästkort

Om gästen har minussaldo på sitt kort så innebär det att de gjort köp i en kassa som varit off-line vid köpet och när den kassan sen synkats med servern har saldot inte varit tillräckligt för att täcka köpet. Om så är fallet så är det bara att kortet laddas så regleras minussaldot. Om de har frågor så kan de själva se sina transaktioner på chalmersstudentkar.microdeb.me eller kontakta gästsupport/kårservice.

Delbetalningar

Det är möjligt att delbetala i kassorna. Delbetala betyder att ett köp kan betalas med exempelvis flera internkort eller internkort och resten kontokort. Det är framförallt användbart när internkortet inte har tillräckligt saldo för att täcka ett köp. Observera att rabatt inte ges om man inte betalar hela köpet med sitt kårkort.

Om saldot på kårkortet inte räcker vid användning kommer det upp en notis för det.

1. Fråga kunden om de vill ladda sitt kårkort
2. Vill kunden ladda kårkortet
 - a. Parkera kvittot
 - b. Ladda kårkortet (se ovan)
 - c. Trycka ”parkera kvittot” för att ta fram registerade artiklar
 - d. Genomför köpet
3. Vill kunden ej ladda kårkortet
 - a. Tryck på internkort igen
 - b. Dra kortet
 - c. Tryck på kontokort (eller internkort om den skall betala resten med ett annat internkort)

Parkera kvittot

Det är möjligt att parkera ett kvitto för att spara inlagda artiklar medan man använder kassan för annat ändamål, t.ex. för att ladda kårkortet.

Det sker på följande sätt:

1. Tryck på "Parkera kvittot" och registrerade artiklar sparas undan
2. Använd kassan som vanligt för att genomföra annat köp, ladda kårkort osv.
3. Tryck på "Parkera kvittot" och undansparade artiklar tas fram igen

Endast ett köp kan parkeras och sparas i taget.

Försäljning i kassor med flera enheter

Om du skall bonga på en annan enhet i någon av de kassor där försäljning på flera enheter är möjligt måste alltid Z-avläsning göras *innan* du byter enhet.

Kupong (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*.

Ändra priset på en artikel manuellt (endast efter vSOs godkännelse)

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

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 (samma som köpet som rättades)
4. Dra gäst- eller kårkort/sätt in kontokort

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 vSO/GasqueK i samband med avsyning.

Återköp

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

Gäst- och kårkort på webben

Vi lanserar en ny plattform där man kan ladda med beloppen 300,500 samt 1000 kr, betalningsmedel Swish.

<https://chalmersstudentkar.microdeb.me/>

På webben kan kunderna

- Ladda sitt kort med Swish. Laddning med kontokort görs i kassorna
- Se sina transaktioner
- Ta fram digitala kvitton

Inloggning sker med den mejladress som är registrerad i kassasystemet, samtliga kortinnehavare som har en registrerad mejladress får kommunikation om detta. Vid första inloggning skall gästen trycka på länken Glömt/saknar lösenord och följa vidare instruktioner.

Gästkort

Om kunden saknar registrerad mejladress eller inte har tillgång till sin registrerade mejladress så be kunden kontakta servicecenter för gästkort.

Kårkort

Alla kårkortsinnehavare som är aktiva studenter har automatiskt sin studentmejladdress registrerad som användarnamn. Mejlen är CID@student.chalmers.se.

För de kårkortsinnehavare som inte är aktiva studenter på Chalmers skall ni hänvisa dem till Kårservice för att lösa ett användarnamn.

Resterande frågor hänvisas vidare till Kårservice.

Sittningsrutiner

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

Sittningsmat

Sittningsmat slås in i kassan som artikeln "Sittningsmat". 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 %. Själva inslaget går till så att beloppet som ska betalas slås in med sifferknapparna. Efter det trycker arrangören på knappen "Sittningsmat".

Exempel: Ni har 80 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 ($=80 \cdot 40$) på artikeln ”MAT 1” och betalar den innan sittningen börjar, dvs. priset inklusive moms. Ni får sedan via marknadsföringsbidraget tillbaka detta exklusive moms, alltså 2856 kr ($=35,70 \cdot 80$).

Sittningsdryck

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

Kuvertpriser för vin

Om arrangören vill ha vin som sittningsdryck så finns det möjligheten att använda kuvertpriser. Vinet ska då ingå i biljettpriset och slås in i kassan och betalas av arrangören. Kuvertpriser innebär att kostnaden för vinet är lägre än vid annan försäljning och det finns en separat artikel för det i kassorna. Vid kuvertpriser kan endast hela flaskor köpas. Om gäster vill köpa mer vin under sittning så kan man inte använda kuvertpris utan det gäller endast förköp av vinet via biljettpriser.

Dryckesbiljetter (endast Gasquen)

För att underlätta servering finns försäljningsartiklar i kassorna kallad ”Värdekupong XX” med olika värden, t.ex. 30 kr eller 36 kr. Dessa kan gästerna köpa 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!

Återköp av dryckesbiljetter som inte används under sittningen ska erbjudas efter sittningen. För att skapa så låg kupongdifferens som möjligt samt ge pengar tillbaka till så många gäster som möjligt ska arrangören tydligt meddela alla gäster att de har möjlighet till återköp av kupong. Detta görs lämpligen i slutet av sittningen.

De köp som görs med kuponger kommer inte att rabatteras. Vill man använda värdekuponger i ett annat arrangemang än i Gasquen kontaktas vSO.

Vid felaktiga inslag av kuponger kan retur ske på samma sätt som vid kontokort/kårkortsköp.

Entré- & garderobsbetalning (endast Gasquen)

I Gasquen finns en entrékassa som används för att ta betalt för inträdet. I samma kassa betalas även eventuell garderobsavgift eftersom garderoben saknar egen kassa. Fråga därför alltid innan entrébetalning om gästen vill hänga in något. Vid garderobsköp kommer en

värdekupong skrivs 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.

Efter arrangemanget

1. Gör dagsavläsning från alla kassor
 - a. Spara Z-kvittot och Batch-rapporten! Lämna till vSO/GasqueK
2. Avsluta kassaprogrammet
3. Stäng **inte** av datorn (För de kassor som flyttas efter avslutad försäljning gäller att man skall vänta 5 minuter innan datorn stängs av)

Ekonomirapport och faktura erhålls av vSO via mail och ska godkännas inom 5 dagar.

Dagsavslut kassa

Efter avslutad försäljning skall kassan alltid läsas av.

1. Serveringsansvarig försäkras sig om att allt är inslaget i kassan, i Gasquen t.ex.
 - a. Sittningsmat
 - b. Fördrink och ev. första öl
 - c. Alla dryckesserveringar (kuponger)
2. Tryck på "RAPPORTER"
3. "Z-AVLÄSNING"
4. Slå in "123" och sedan "UTFÖR"
5. Spara kvittot (Z-kvitto + Batch-rapport) och ge till vSO/GasqueK
6. Tryck på knappen "AVSLUTA KASSA" eller tryck "00123**"
7. Stäng inte av datorn

Kassaproblem

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. Kontrollera att det inte ligger många köp/kortladdningar lokalt i kassan. Om det gör det, kolla om kassan har nätverk. Om den har nätverk, felsök igenom punkt 6 och 8. Kontakta annars vSO.

```
Antal köp/kortladdningar lokalt: 0
Kassör: Kassör 1
2022-03-24 08:42
Kvittoutskrift: Av
Programversion 1 rev 500
Chalmers Studentkårs Restaurang AB/Visitor centre/Kassanr 2
```

3. Tryck "MAKULERA" och "ÅTER" flera gånger
4. Tryck "CL"

5. Prova ett nytt köp, om problemet kvarstår gå till punkt 5
6. Starta om kassaprogrammet genom att trycka på knappen "Avsluta kassan" eller tryck 00123X
7. Prova igen, om det fortfarande är problem gå till punkt 7
8. Starta om datorn, inte bara programmet
9. Om problemet kvarstår efter detta, kontakta vSO alternativt Kårservice

Kontokortsterminalen fungerar ej

Om kontokortsterminalen ej fungerar beror detta troligtvis på att sladden åkt ur och sedan stoppats i fel uttag. Om detta händer 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
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
6. Kommer det upp en ruta där det står "Gör dagsavläsning" eller står det "Gör en dagsavläsning" på kvittot som kommer ut?
 - i. Ja: Gör en Z-avläsning

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 personalen trycker på "KONTOKORT" för att sedan avbryta köpet innan kontokortsköpet genomförs. Detta är en bugg som ej går att fixa i dagsläget.

Offline

Kassorna får aldrig användas offline. Om kassorna används offline skall detta felanmälas omgående till vSO oavsett om den går online igen eller inte. 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 korrigeras 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.



Kontaktuppgifter för support

Kassasupport	vSO	070-772 39 68	vso@chalmersstudentkar.se
Kårkort	Kårservice	031-772 39 06	desk@chalmersstudentkar.se
Gästkort	Gästsupport	031-772 39 53	support@chalmerskonferens.se
Fakturakort	Gästsupport	031-772 39 53	support@chalmerskonferens.se