

# Revolut Reader - Manuale d'uso



# Indice

<b>Indice</b>	<b>2</b>
<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
<b>Revolut Reader - Prerequisiti</b>	<b>2</b>
<b>Ordinare Revolut Reader</b>	<b>4</b>
<b>Configurare Revolut Reader</b>	<b>4</b>
1. Cercare Revolut Reader	4
Android	5
iOS	5
2. Associare Revolut Reader al tuo telefono o tablet	6
2.1 Associare un nuovo Revolut Reader	6
2.2 Collegare un lettore diverso	7
3. Aggiornamenti	9
<b>Accettare i pagamenti con Revolut Reader</b>	<b>11</b>
1. Transazioni	11
Richiedere pagamenti	11
Richiedere pagamenti in valute diverse	14
Visualizzare le transazioni	15
2. Inviare le ricevute	16
3. Rimborsi	17
4. Prelevare i fondi	18
<b>Impostazioni aggiuntive</b>	<b>19</b>
1. Impostare il catalogo dei prodotti	19
Creare e gestire gli articoli	19
Creare e gestire le categorie	23
Creare e gestire le aliquote fiscali	25
2. Impostazioni per i dipendenti che utilizzano Revolut Reader	28
Assegnare un ruolo	29
Consentire l'accesso	30
<b>Contattare il nostro team di supporto</b>	<b>30</b>
<b>Resi e garanzia</b>	<b>31</b>
Domande frequenti	32
Collegare Revolut Reader	32
Aggiornare il lettore	36
Transazioni	36
Ricevute	37
Rimborsi	38
Prelevare i fondi	38

# Introduzione

Questa guida fornisce tutte le informazioni necessarie per ordinare, configurare e utilizzare il lettore di carte Revolut Reader. Oltre alle istruzioni dettagliate, contiene consigli utili per la risoluzione di eventuali problemi, una sezione dedicata alle domande frequenti e informazioni importanti sui resi e sulla garanzia.

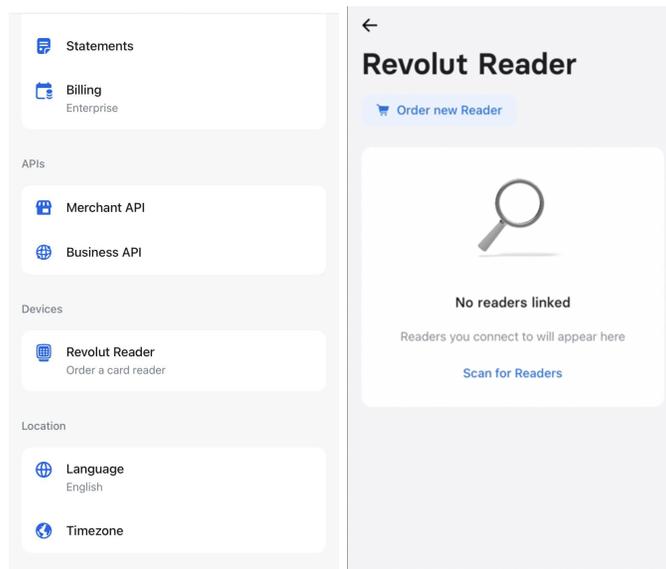
## Revolut Reader - Prerequisiti

Prima di poter configurare e usare Revolut Reader, devi assicurarti di soddisfare alcuni prerequisiti.

- La tua richiesta di un conto Esercente deve essere stata accettata. Trovi ulteriori informazioni sui conti Esercente sul nostro [sito](#).
- Devi avere un telefono o tablet con:
  - sistema operativo iOS 13.0 o versione successiva, oppure Android 6 o versione successiva;
  - Bluetooth v4.2 o successiva che supporti la tecnologia Bluetooth Low Energy;
  - Bluetooth (nei dispositivi iOS e Android) e servizi di geolocalizzazione (solo nei dispositivi Android) attivati.
- Devi aver scaricato e installato l'ultima versione dell'app Revolut Business sul tuo telefono o tablet.
- Revolut Reader deve essere completamente carico. Per facilitare la configurazione, tienilo vicino al telefono o al tablet a cui vuoi connetterlo.
- Devi avere una connessione internet stabile.

# Ordinare Revolut Reader

1. Vai alle Impostazioni dell'app Revolut Business e seleziona "Revolut Reader" nella sezione "Dispositivi".
2. Seleziona "Ordina un nuovo lettore".
3. Inserisci i tuoi dati per la consegna e per il pagamento per completare l'ordine. Puoi pagare con la carta o utilizzando il saldo disponibile nel tuo conto Revolut Business.



# Configurare Revolut Reader

Per usare Revolut Reader, devi prima connetterlo a un tablet o a un telefono.

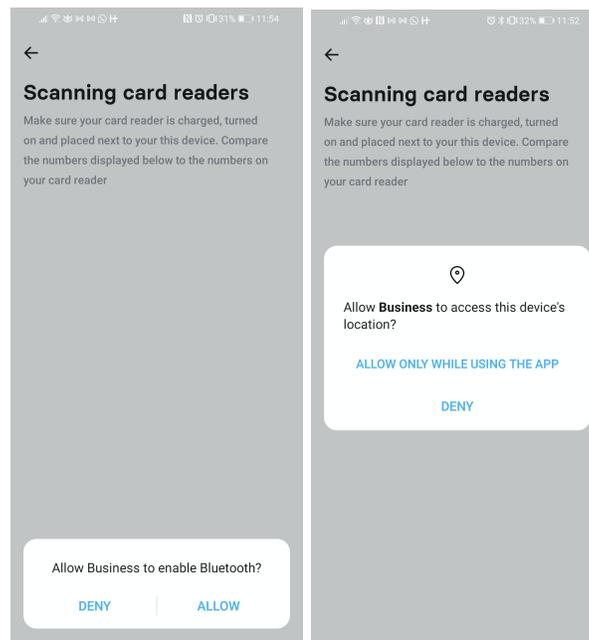
## 1. Cercare Revolut Reader

1. Accendi il dispositivo premendo l'apposito pulsante.
2. Apri l'app Revolut Business dal telefono o dal tablet che vuoi collegare al lettore.
3. Vai alla sezione "Esercente" e seleziona "Richiedi".
4. Seleziona "Collega un lettore carte". La ricerca inizia automaticamente se il Bluetooth (nei dispositivi iOS e Android) e i servizi di geolocalizzazione (nei dispositivi Android) sono attivati.

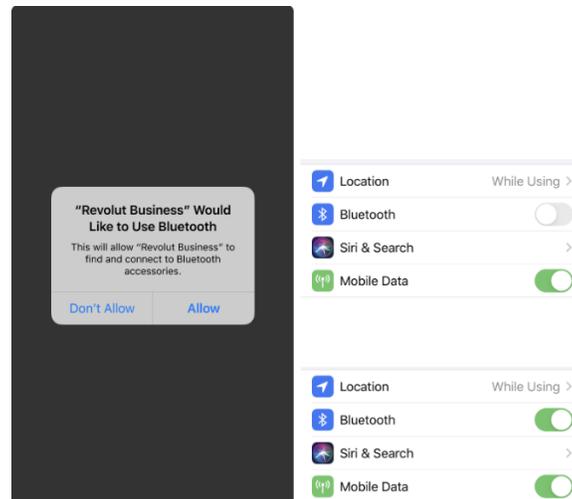


5. Se il Bluetooth (nei dispositivi iOS e Android) e i servizi di geolocalizzazione (nei dispositivi Android) non sono attivati, ti verrà richiesto di farlo selezionando "Consenti".

## Android

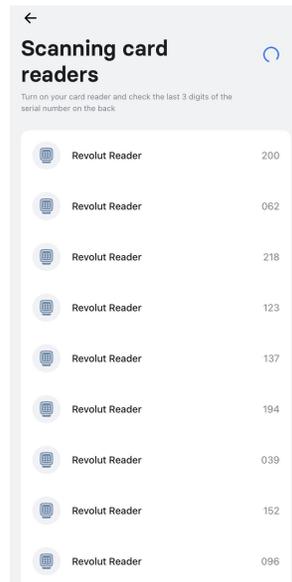


## iOS



Dopo aver attivato il Bluetooth e i servizi di geolocalizzazione, torna all'app e seleziona "Collega un lettore carte" per avviare nuovamente la ricerca.

- Una volta completata la ricerca ti verrà mostrata una lista di Revolut Reader vicini a te. Se ne possiedi solo uno, è probabile che tu veda solamente quello.

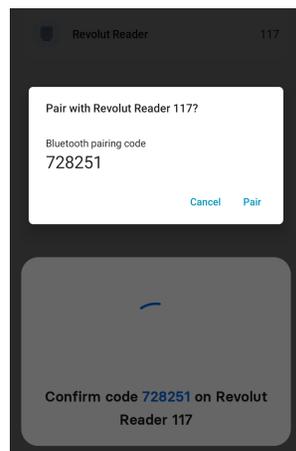
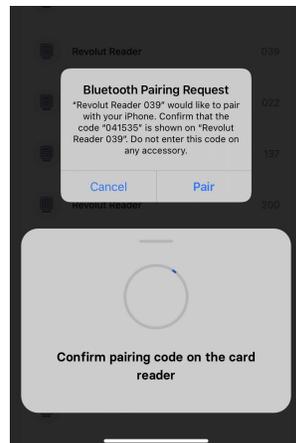


- Trova il lettore che vuoi collegare confrontando il numero mostrato nella lista con le ultime tre cifre del numero di serie presente sul retro del dispositivo.

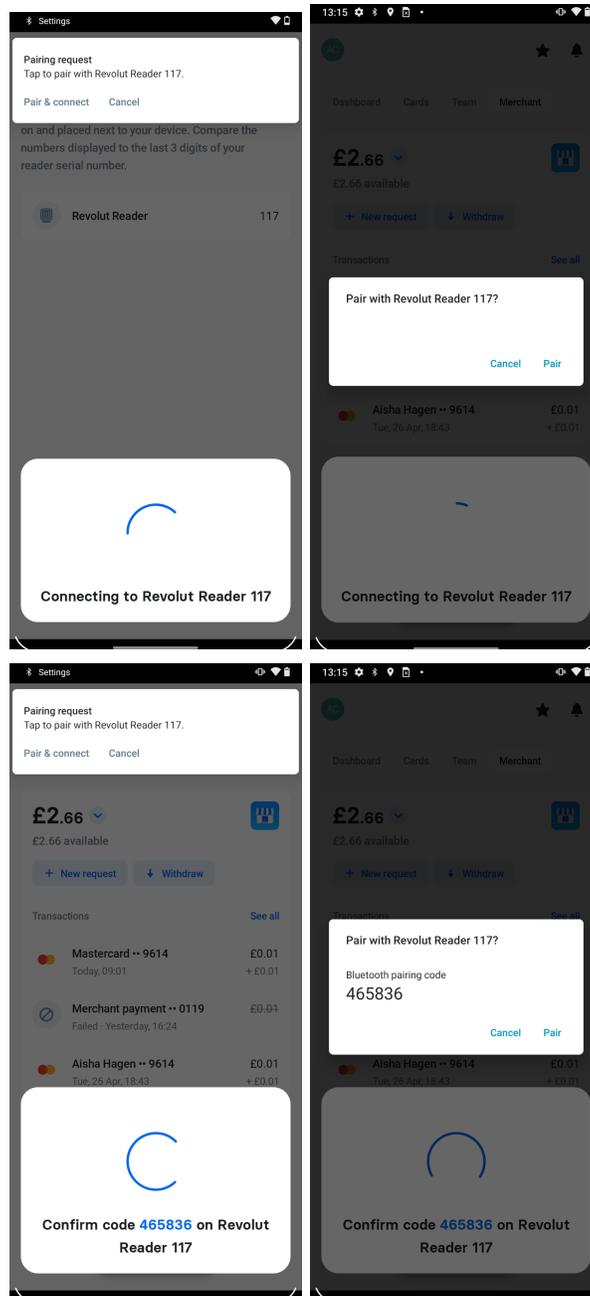
## 2. Associare Revolut Reader al tuo telefono o tablet

### 2.1 Associare un nuovo Revolut Reader

- Seleziona il lettore che vuoi associare al tuo telefono o tablet dalla lista di lettori nella tua app.
- Vedrai una finestra pop-up che ti chiede di confermare l'operazione. Tocca "Accoppia" (nei dispositivi Android) o "Abbina" (nei dispositivi iOS) e l'icona con il segno di spunta sullo schermo di Revolut Reader.



- Se utilizzi un dispositivo Android, il codice di accoppiamento potrebbe non apparire sul tuo schermo. Se non riesci a visualizzarlo, trascina verso il basso la barra delle notifiche e conferma l'accoppiamento da lì.



## 2.2 Collegare un lettore diverso

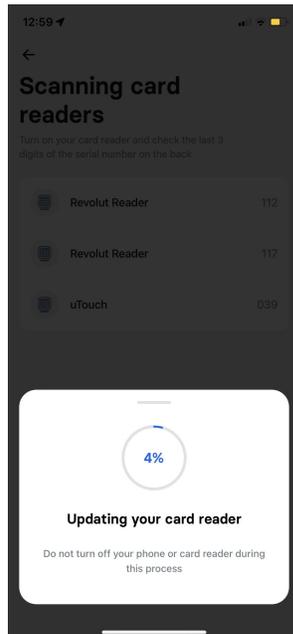
Revolut Reader si collega automaticamente all'ultimo dispositivo a cui è stato associato. Per collegare il tuo telefono o il tuo tablet a un lettore diverso:

- consenti al tuo telefono o tablet di collegarsi automaticamente all'ultimo lettore a cui è stato associato;
- apri la scheda Esercente dell'app Revolut Business e seleziona "Richiesta", quindi "Lettore carte";
- dalla schermata "Nuova richiesta", disattiva il Bluetooth;
- vai alla dashboard Esercente e seleziona "Richiesta", quindi "Lettore carte";
- dalla schermata "Nuova richiesta" riattiva il Bluetooth;
- seleziona "Collega un lettore diverso";
- avvia nuovamente la ricerca e scegli il lettore che vuoi collegare.

[Domande frequenti sulla configurazione di Revolut Reader](#)

### 3. Aggiornamenti

- Dopo aver associato Revolut Reader al tuo telefono o al tuo tablet, l'app Revolut Business esegue un aggiornamento automatico del software del lettore.
- Attendi che il lettore si riavvii al termine dell'aggiornamento (il progresso dell'aggiornamento viene mostrato sullo schermo). Gli aggiornamenti del firmware possono richiedere fino a sei minuti.



[Domande frequenti sugli aggiornamenti](#)

# Accettare i pagamenti con Revolut Reader

## 1. Transazioni

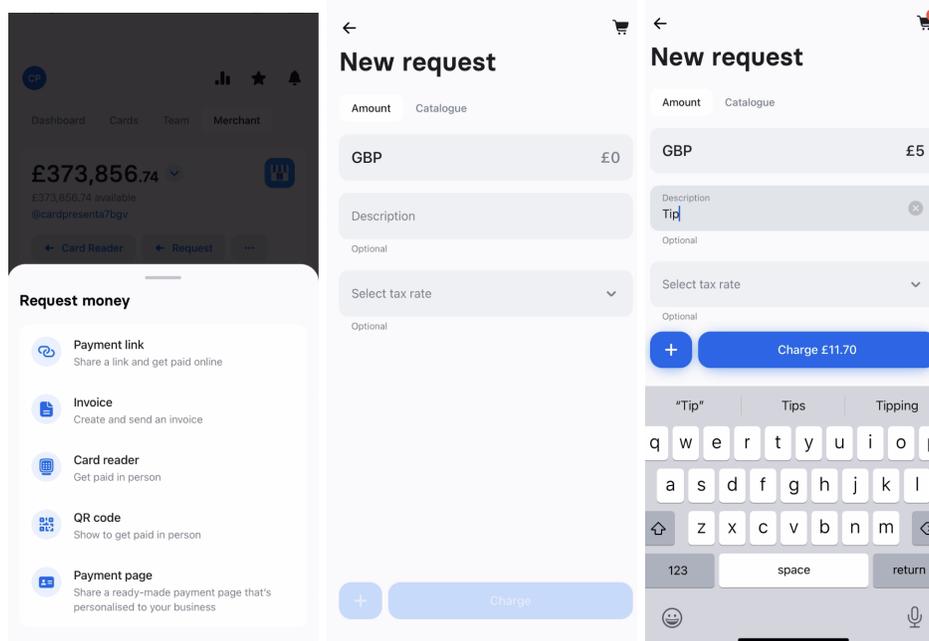
Prima di utilizzare Revolut Reader per accettare i pagamenti dai tuoi clienti, fai un test per provarlo. Segui le istruzioni riportate in basso per accettare un pagamento di 1 £ o 1 € dalla tua carta personale Visa o Mastercard ed emetti poi un rimborso. Utilizza la causale "Pagamento di prova" per questa transazione.

### Richiedere pagamenti

- Vai alla scheda "Esercente" dell'app Revolut Business.
- Seleziona "Richiedi pagamento", quindi "Lettore carte" per visualizzare la schermata "Nuova richiesta".

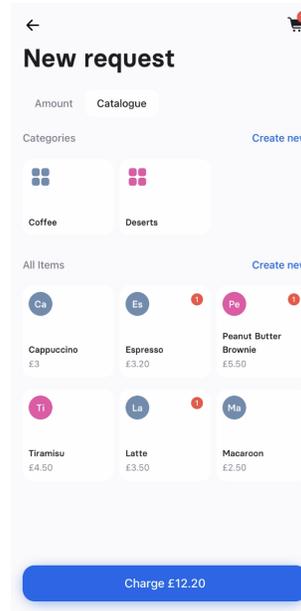
Da qui puoi creare un carrello per definire cosa e quanto addebitare al cliente. Nella parte superiore dello schermo sono presenti due opzioni: Importo e Catalogo.

- Importo: in questa sezione puoi definire l'importo totale da addebitare e aggiungere nuovi prodotti al carrello. Per aggiungere un articolo al carrello, inserisci l'importo e una descrizione (opzionale), quindi tocca l'icona "+". Inoltre, hai la possibilità di cliccare sul pulsante "Addebita" per addebitare l'intero contenuto del carrello al cliente.



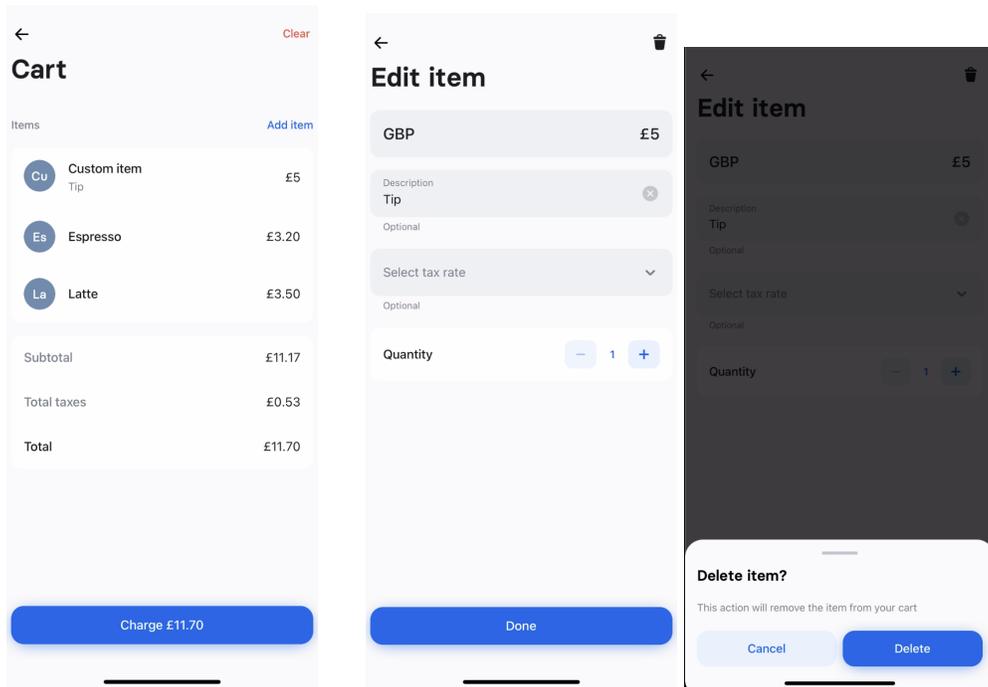
- Catalogo: in questa sezione puoi visualizzare il catalogo dei prodotti e/o servizi e aggiungere nuovi articoli al carrello.

Seleziona gli articoli nel tuo catalogo per aggiungerli al carrello. Il numero totale di articoli aggiunti al carrello viene visualizzato nell'angolo in alto a destra dello schermo.

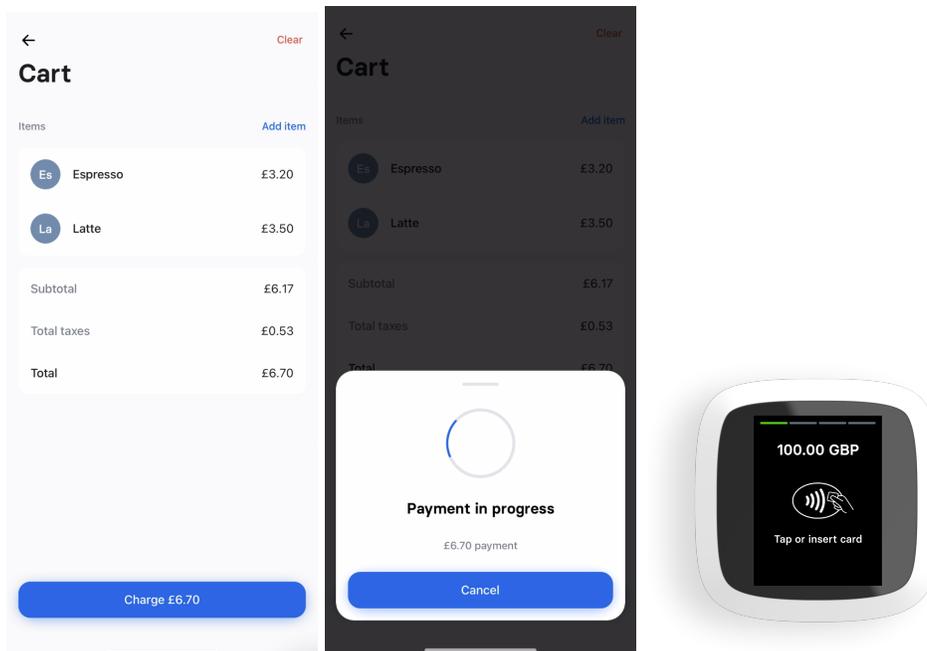


Se tocchi l'icona del carrello nell'angolo in alto a destra dello schermo puoi visualizzare gli articoli che hai aggiunto e l'importo totale che viene addebitato al cliente.

- Per svuotare il carrello, tocca l'icona nell'angolo in alto a destra della schermata "Nuova richiesta" e seleziona "Svuota" nell'angolo in alto a destra della schermata del carrello.
- Per rimuovere un articolo dal carrello, toccalo, quindi seleziona l'icona del cestino nell'angolo in alto a destra della schermata "Modifica articolo". Clicca "Rimuovi" per confermare l'operazione.



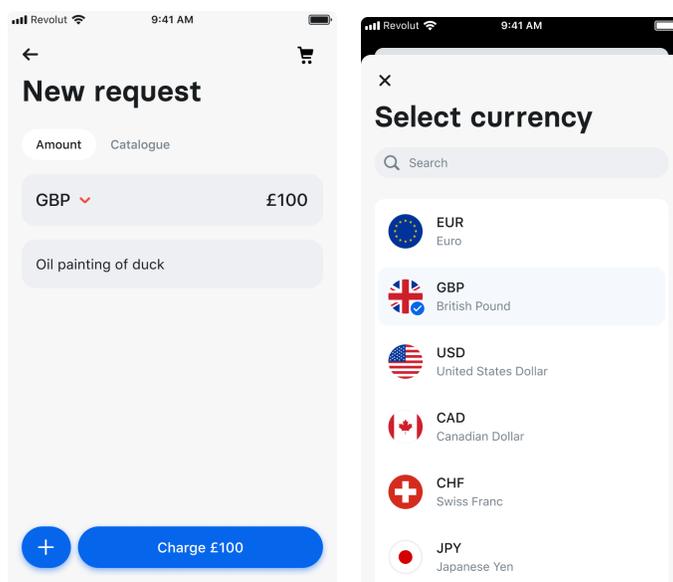
Dopo aver aggiunto tutti gli articoli desiderati al carrello, tocca "Addebita" per avviare la transazione con Revolut Reader. Il cliente può pagare appoggiando o inserendo la sua carta Visa, Mastercard o Maestro, oppure tramite Apple Pay, Google Pay o Samsung Pay.



## Richiedere pagamenti in valute diverse

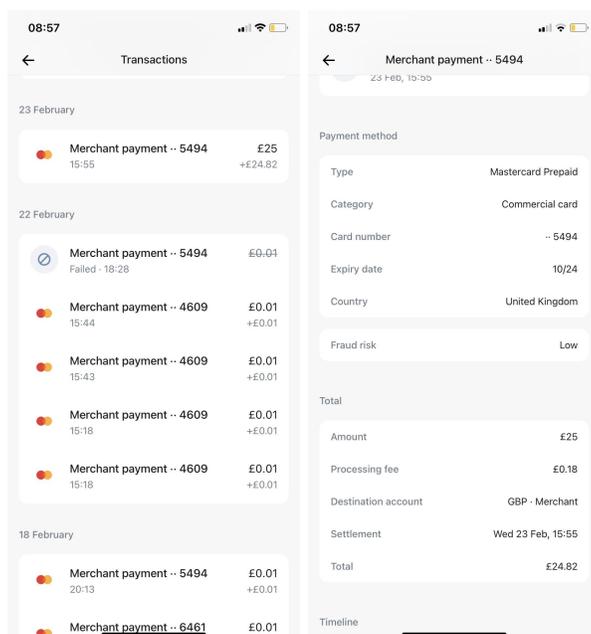
Come impostazione predefinita, la valuta disponibile è quella del tuo conto Business, che corrisponde a quella del paese in cui è registrata l'azienda. Tuttavia, puoi scegliere di accettare pagamenti dai tuoi clienti in una delle seguenti valute: AUD, CAD, CHF, DKK, EUR, GBP, HKD, JPY, NOK, NZD, PLN, SEK, USD e ZAR. Per farlo, puoi utilizzare solamente gli importi personalizzati, poiché al momento il catalogo non supporta più di una valuta. Ciò significa che non puoi mettere i prodotti personalizzati insieme ai prodotti del catalogo e che è supportata solo una valuta per pagamento.

Per cambiare valuta, tocca la freccia accanto alla valuta predefinita e scegli dall'elenco quella che preferisci. Una volta concluso questo passaggio, la procedura rimane invariata: puoi digitare l'importo totale e addebitarlo direttamente al cliente o aggiungere più prodotti personalizzati al carrello e addebitare il loro costo totale.



## Visualizzare le transazioni

- Tutte le transazioni sono mostrate nel tuo pocket Esercente, anche quelle che vengono rifiutate o che non vanno a buon fine. Per visualizzarle, apri la scheda “Esercente” dall’app Revolut Business. Le ultime tre transazioni sono mostrate direttamente nella schermata principale, mentre se vuoi consultare quelle più vecchie devi toccare “Visualizza tutto”.
- Nell’elenco, le transazioni possono apparire in grigio o in nero. Quelle in grigio indicano che i fondi non sono ancora stati accreditati sul tuo pocket Esercente, mentre quelle in nero indicano che sono già stati accreditati. Generalmente i pagamenti accettati con Revolut Reader vengono accreditati entro 24 ore.



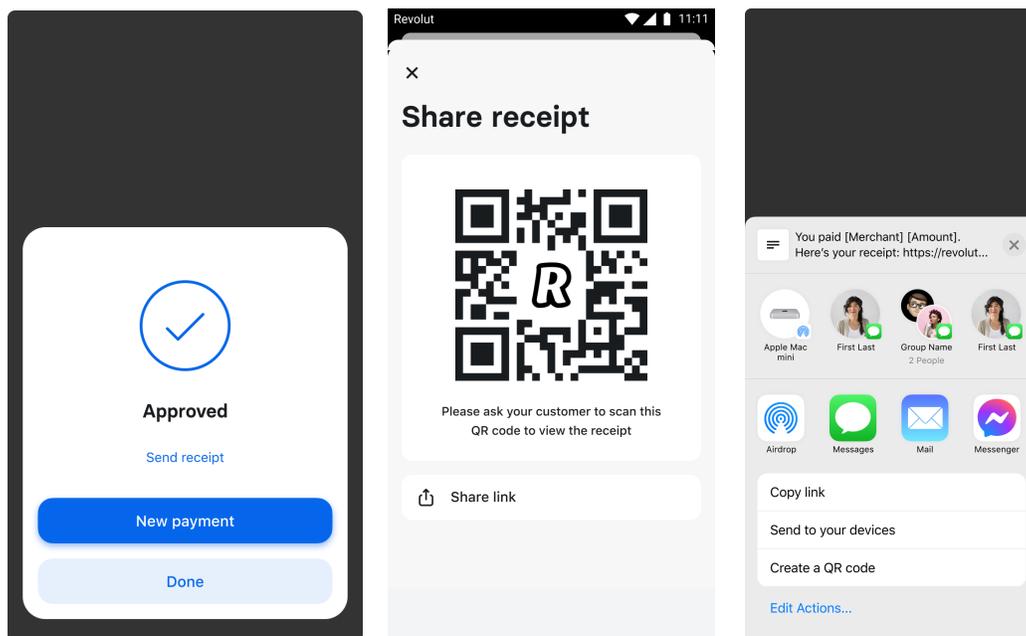
- Ogni transazione mostra due importi diversi. Il primo è l’importo pagato dal cliente, il secondo è quanto ricevi effettivamente, ovvero l’importo pagato dal cliente meno le commissioni di transazione.

### [Domande frequenti sulle transazioni](#)

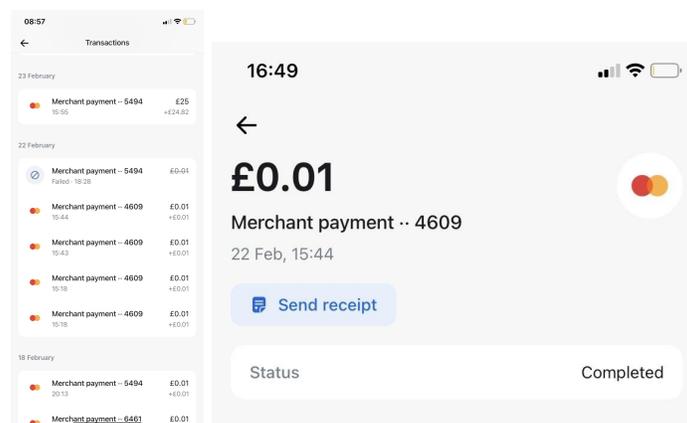
## 2. Inviare le ricevute

Ci sono due modi per inviare le ricevute:

1. **Subito dopo la conferma del pagamento.** Nella schermata di conferma del pagamento, tocca il pulsante “Condividi la ricevuta” e scegli una delle seguenti opzioni:
  - a. mostra il codice QR al cliente affinché lo scansioni, in questo modo il cliente visualizzerà direttamente la ricevuta;
  - b. seleziona “Condividi il link” per inviare l’URL tramite WhatsApp, SMS, email o altre app.



2. **Apri la transazione dall'elenco**, e seleziona “Invia ricevuta”.

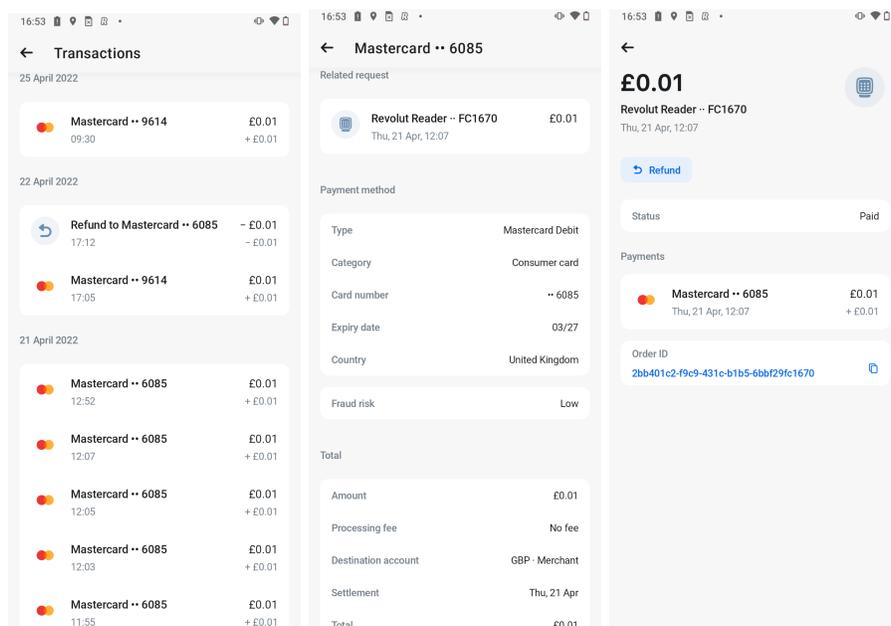


[Domande frequenti sulle ricevute](#)

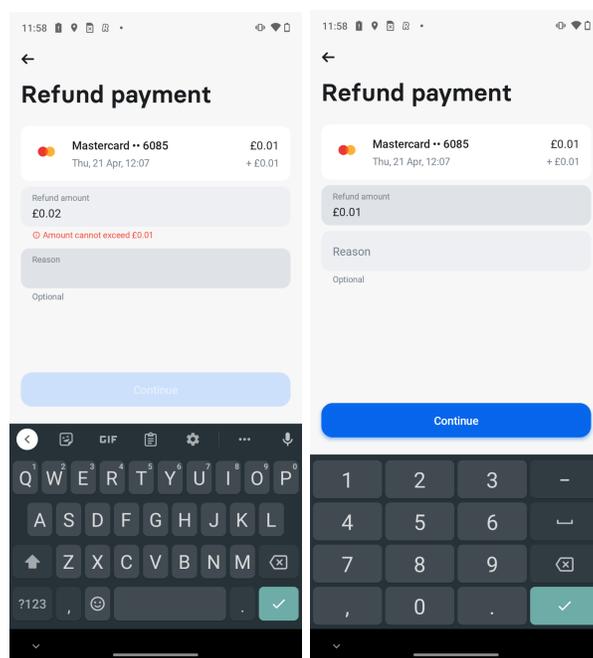
### 3. Rimborsi

I rimborsi sono elaborati dal pocket Esercente, pertanto, prima di iniziare una procedura di rimborso, assicurati di avere fondi sufficienti.

- Vai alla scheda "Esercente" dalla schermata Home dell'app Revolut Business.
- Scegli la transazione da rimborsare e aprila.



- Apri la sezione "Richieste correlate", quindi "Rimborso" e inserisci l'importo da rimborsare.



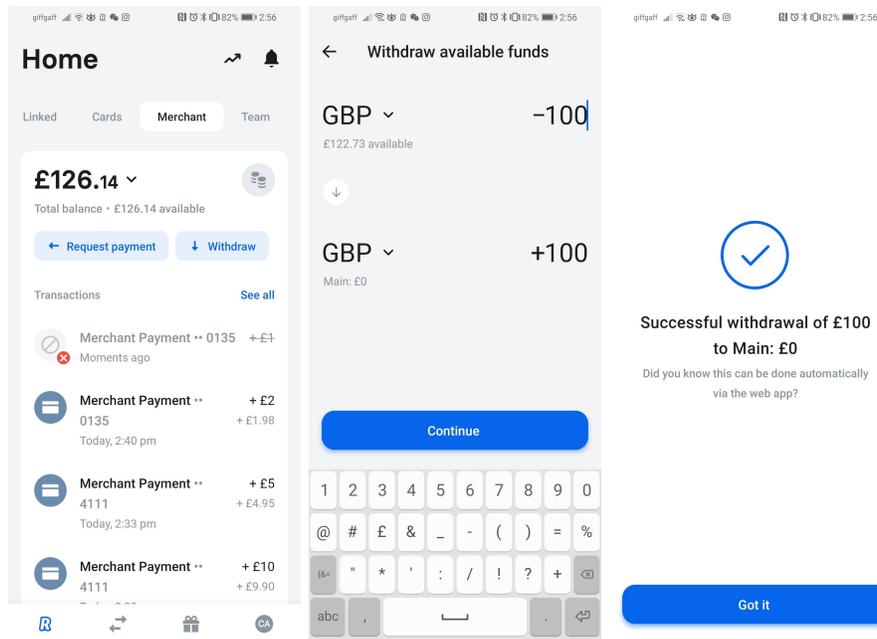
- Puoi emettere un rimborso totale o parziale, ma non puoi inviare un rimborso superiore all'importo del pagamento originale. Le commissioni di transazione non sono rimborsabili neanche in caso di rimborso della transazione originale. Non si applicano costi per l'elaborazione dei rimborsi.

[Domande frequenti sui rimborsi](#)

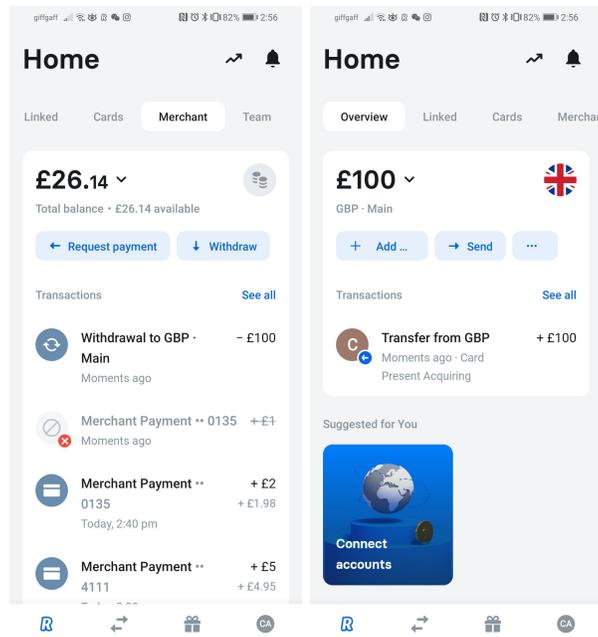
## 4. Prelevare i fondi

Per accedere ai fondi presenti nel tuo pocket Esercente, devi prelevarli e trasferirli in uno dei tuoi pocket Revolut Business.

- Seleziona "Preleva" dalla sezione pocket Esercente.
- Inserisci l'importo che desideri prelevare, scegli il pocket su cui accreditare i fondi e tocca "Continua".



- Vedrai un messaggio in-app che ti informa che i fondi sono stati aggiunti al saldo generale del tuo conto Business.



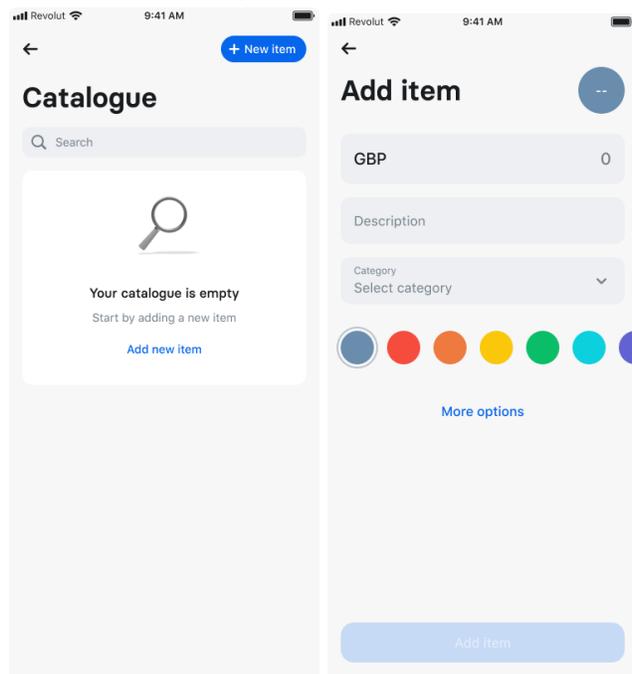
[Domande frequenti sul prelievo dei fondi](#)

# Impostazioni aggiuntive

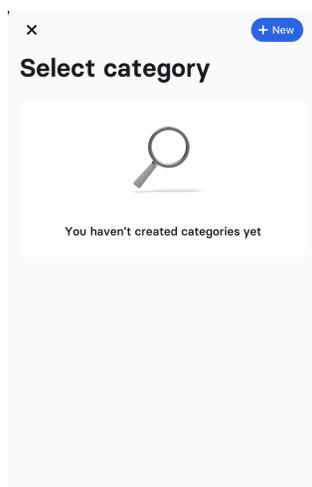
## 1. Impostare il catalogo dei prodotti

### Creare e gestire gli articoli

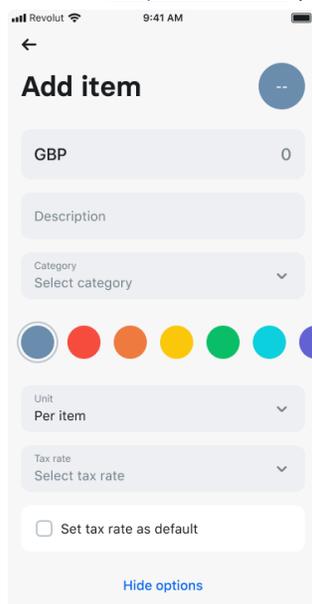
All'interno dell'app Revolut Business puoi creare il tuo catalogo di prodotti o servizi per semplificare i pagamenti tramite Revolut Reader. Per accedere al catalogo, vai alla scheda "Esercente", tocca l'icona con i tre puntini (...), e seleziona "Catalogo" nella finestra pop-up. Per aggiungere un nuovo articolo al catalogo, seleziona "+ Nuovo articolo" nell'angolo in alto a destra dello schermo.



Per ogni articolo devi inserire un importo e una descrizione, inoltre, puoi scegliere un colore. Se tocchi il menu a discesa "Seleziona categoria" quando aggiungi il primo articolo, ti viene chiesto di creare la tua prima categoria. Nella [sezione qui sotto](#) vediamo le categorie nel dettaglio.

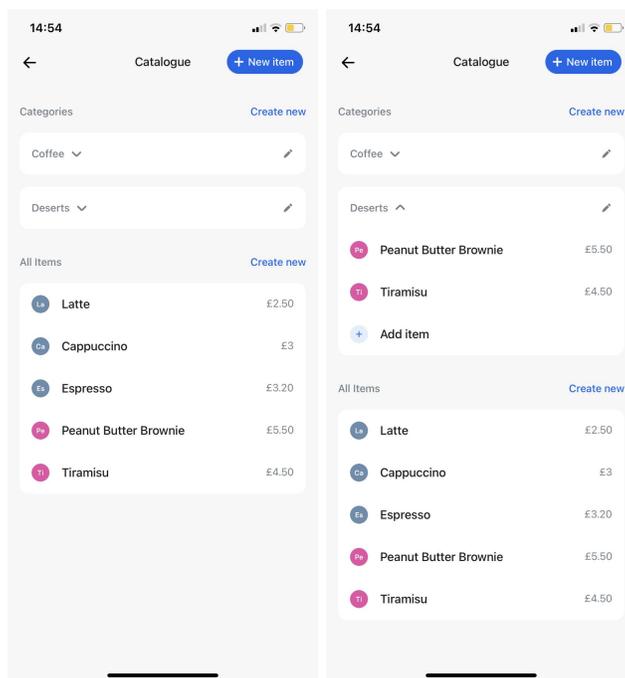


Se selezioni "Altre opzioni", puoi scegliere l'unità dell'articolo ("Per articolo", "All'ora", "Al giorno") oltre alla sua aliquota fiscale. Vai alla sezione sulle [aliquote fiscali](#) per scoprire come crearle e gestirle.

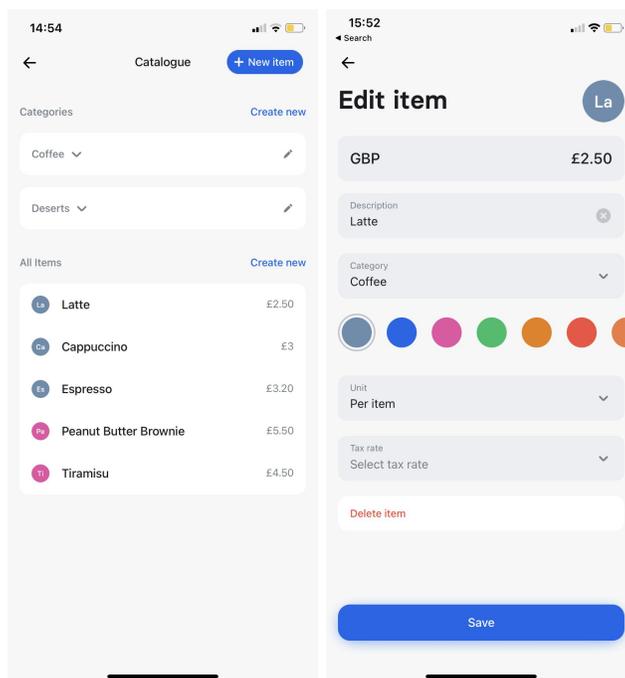


Se hai già impostato categorie e articoli, ci sono due modi per aggiungere nuovi articoli:

- seleziona "Crea nuovo" nella sezione "Tutti gli articoli" o "+ Nuovo articolo" nell'angolo in alto a destra dello schermo;
- se vuoi creare un nuovo articolo all'interno di una categoria specifica, tocca la categoria, quindi "Aggiungi articolo".



Toccando un articolo, puoi modificarlo o rimuoverlo. Se rimuovi un articolo nella sezione “Tutti gli articoli”, viene rimosso automaticamente anche dalla rispettiva categoria.

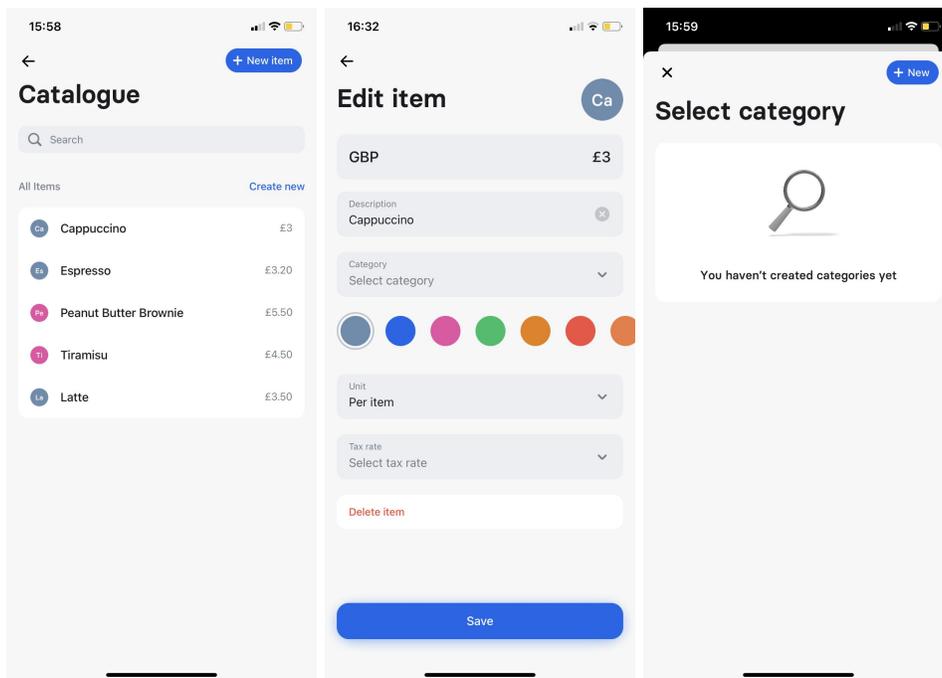


## Creare e gestire le categorie

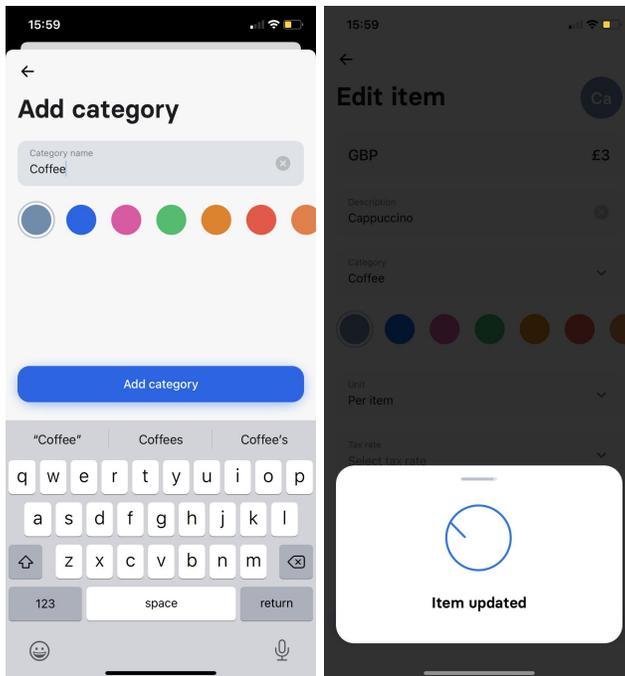
Se hai creato degli articoli senza categoria, devi aggiungerne una toccando uno di questi articoli nella sezione “Modifica articolo”.

- Nella schermata “Modifica articolo”, tocca “Seleziona categoria”.

- Tocca "+ Nuova" nell'angolo in alto a destra dello schermo.

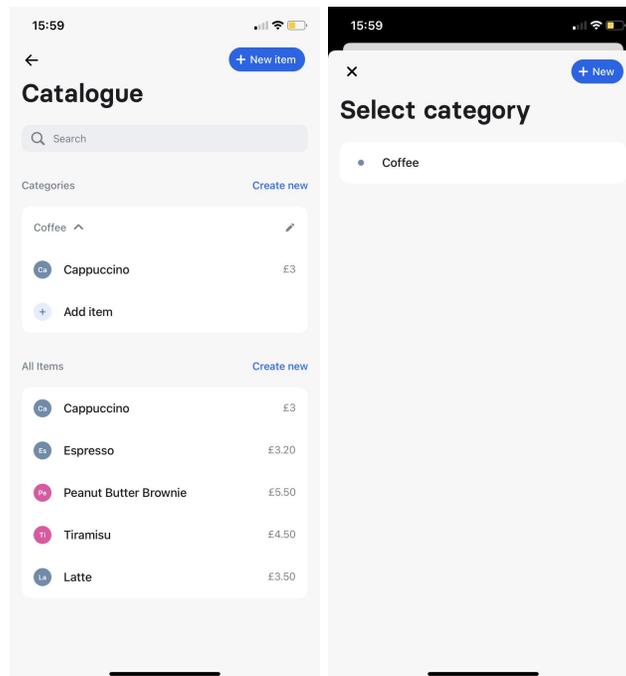


- Digita il nome della categoria e scegli un colore. Tocca "Aggiorna l'articolo" per salvare la nuova categoria.

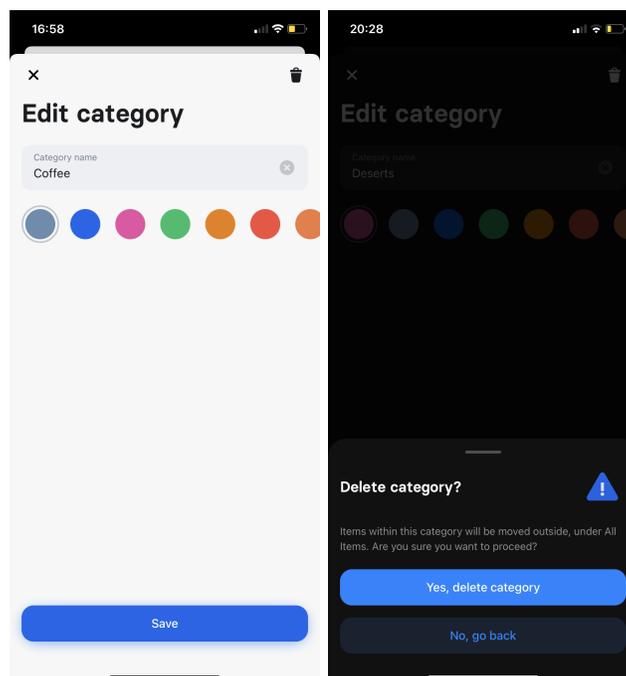


Ora puoi visualizzare la nuova categoria dalla schermata di gestione del catalogo ed espanderla per accedere ai prodotti che contiene. Puoi aggiungere nuovi articoli alle categorie esistenti toccando

“Crea nuovo” accanto alla sezione del catalogo.

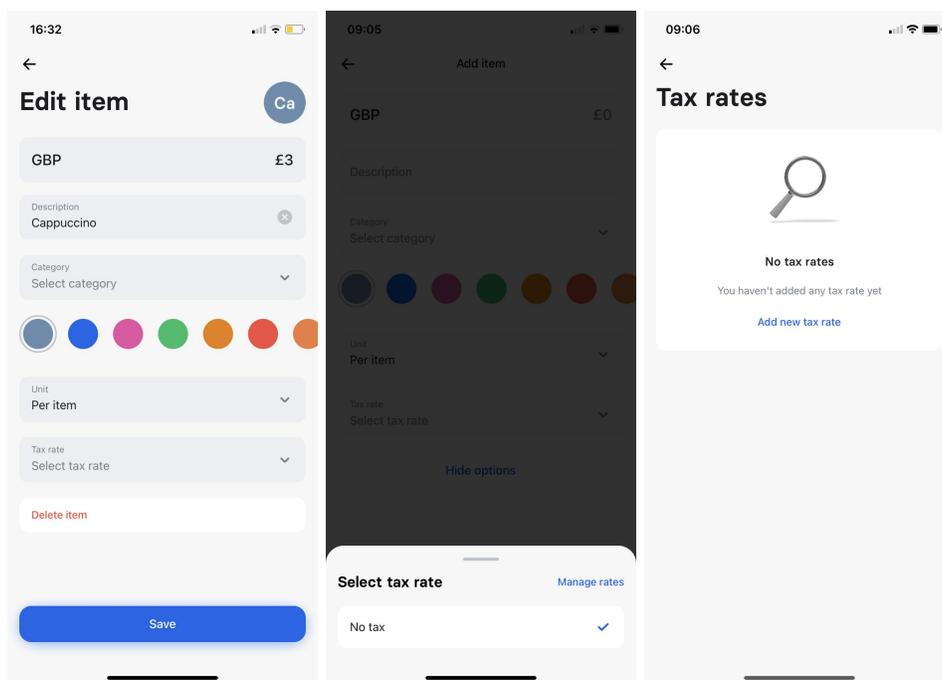


Se tocchi “Seleziona la categoria” dal menu a discesa nella schermata “Modifica articolo”, oltre a poter aggiungere una nuova categoria, ti vengono mostrate quelle che hai già creato. Tocca l’icona della matita nella sezione delle categorie per aprire la finestra pop-up “Modifica categoria”, in cui puoi modificare o eliminare la categoria selezionata. Se elimini una categoria, gli articoli al suo interno non vengono eliminati dal catalogo.

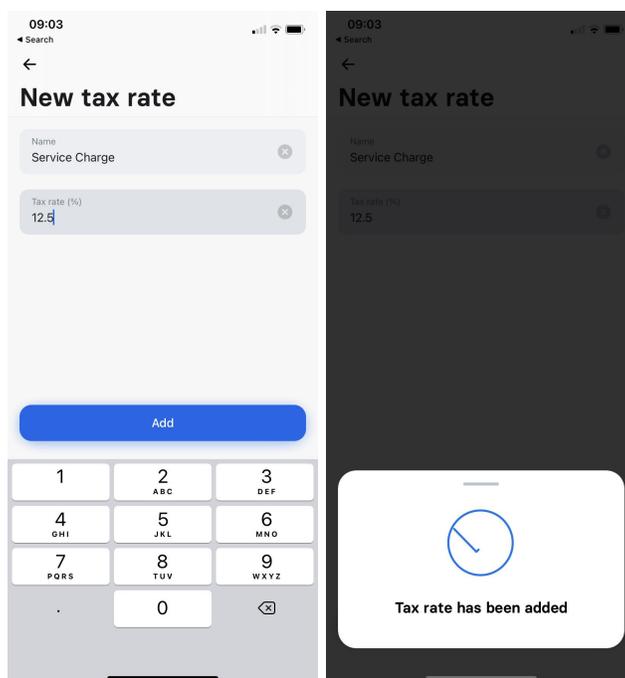


## Creare e gestire le aliquote fiscali

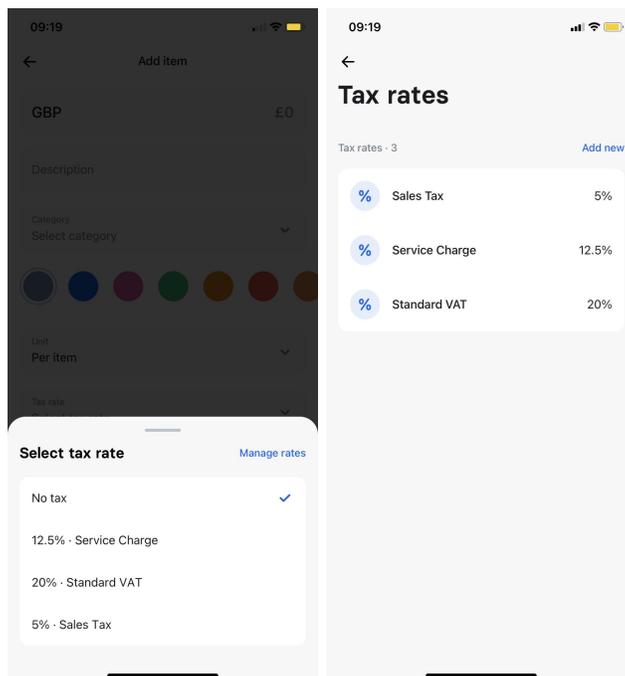
Per creare e gestire le aliquote fiscali puoi toccare "Aggiungi articolo" o uno qualsiasi degli articoli già impostati. Dalla schermata "Modifica/Aggiungi articolo", tocca "Altre opzioni", quindi apri il menu a discesa "Seleziona aliquota fiscale" e scegli infine "Gestisci le aliquote" per accedere a tutte quelle che hai impostato.



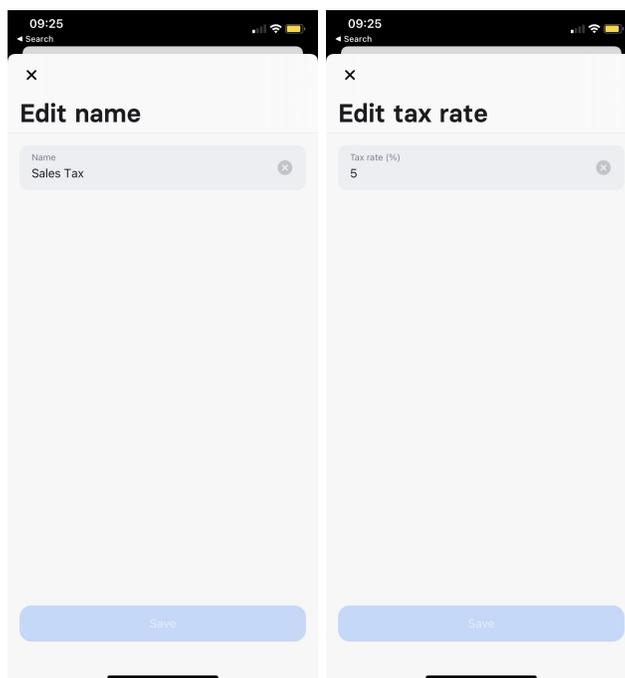
Per creare la tua prima aliquota fiscale, tocca "Aggiungi aliquota fiscale", quindi digita un nome e una percentuale.



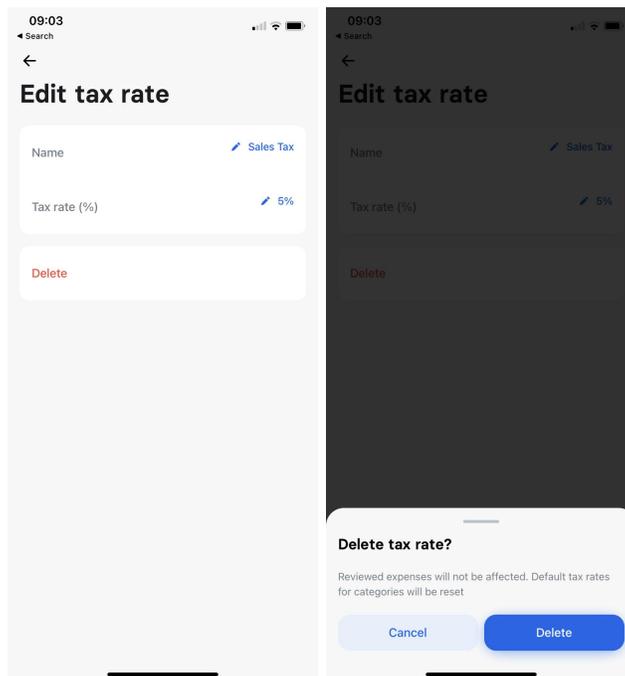
Dopo aver aggiunto l'aliquota fiscale, puoi visualizzarla dal menu pop-up "Seleziona aliquota fiscale".



Per modificare o rimuovere un'aliquota fiscale, tocca "Gestisci le aliquote" dal menu pop-up "Seleziona aliquota fiscale". Per modificare il nome o l'aliquota, tocca l'icona della matita accanto alla sezione che vuoi aggiornare.



Per rimuovere un'aliquota fiscale, tocca il pulsante "Rimuovi" in fondo allo schermo e conferma l'operazione. Attenzione: se rimuovi un'aliquota fiscale, questa viene automaticamente rimossa da tutti gli articoli ai quali è applicata.



L'importo di ogni articolo include l'aliquota fiscale selezionata. Scomponiamo il prezzo di un articolo di esempio: se l'articolo X costa 5 £ e la sua aliquota fiscale è al 20%, il prezzo effettivo dell'articolo è di 4 £, al quale si aggiunge 1 £ di tasse. Quando aggiungi articoli con aliquote fiscali specifiche, ricordati di inserire il prezzo includendo le tasse.

## 2. Impostazioni per i dipendenti che utilizzano Revolut Reader

Per usare Revolut Reader, i tuoi dipendenti devono avere un "ruolo" assegnato e devi fornire loro l'accesso al tuo conto Esercente.

### Assegnare un ruolo

- Accedi al tuo conto Revolut Business da browser.
- Vai alla sezione "Team" nella schermata Home.
- Seleziona "Invita" e inserisci l'indirizzo email della persona che vuoi invitare (puoi invitare più persone contemporaneamente) e premi "Continua".
- Assegna i dipendenti a un ruolo esistente o creane uno nuovo.
- Per creare un nuovo ruolo, premi il simbolo "+" e aggiungi un titolo.

## Consentire l'accesso

i) Se hai creato un nuovo ruolo...

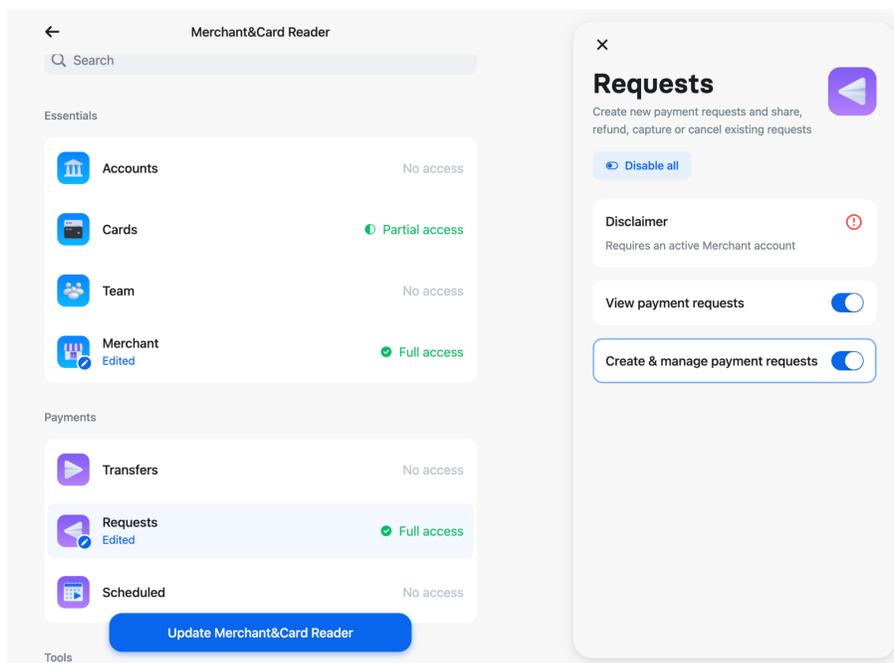
Vai alla sezione "Richieste" e attiva:

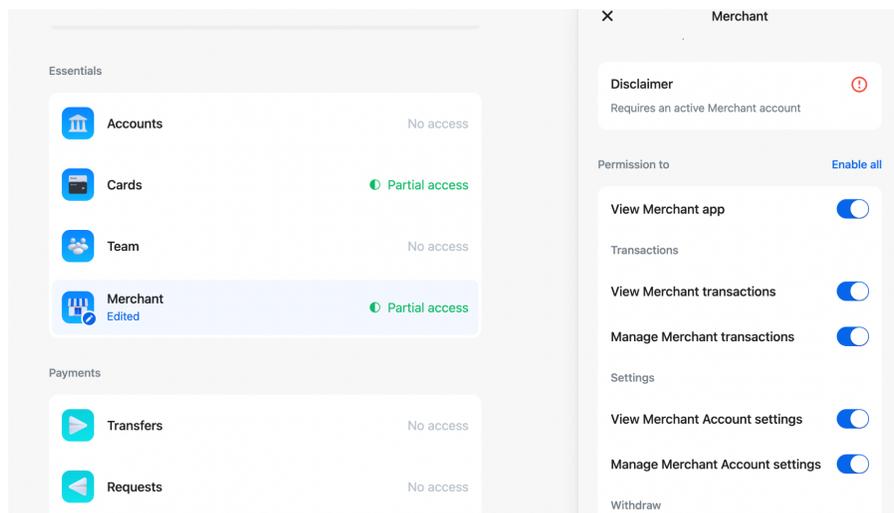
- Visualizza la richieste di pagamento
- Crea e gestisci le richieste di pagamento

Vai quindi alla sezione "Esercente" e attiva:

- Visualizza l'app Esercente
- Visualizza le transazioni Esercente
- Gestisci le transazioni Esercente

ii) Se hai assegnato un ruolo già esistente al dipendente, seleziona "Visualizza" per controllare che gli accessi necessari siano attivati.





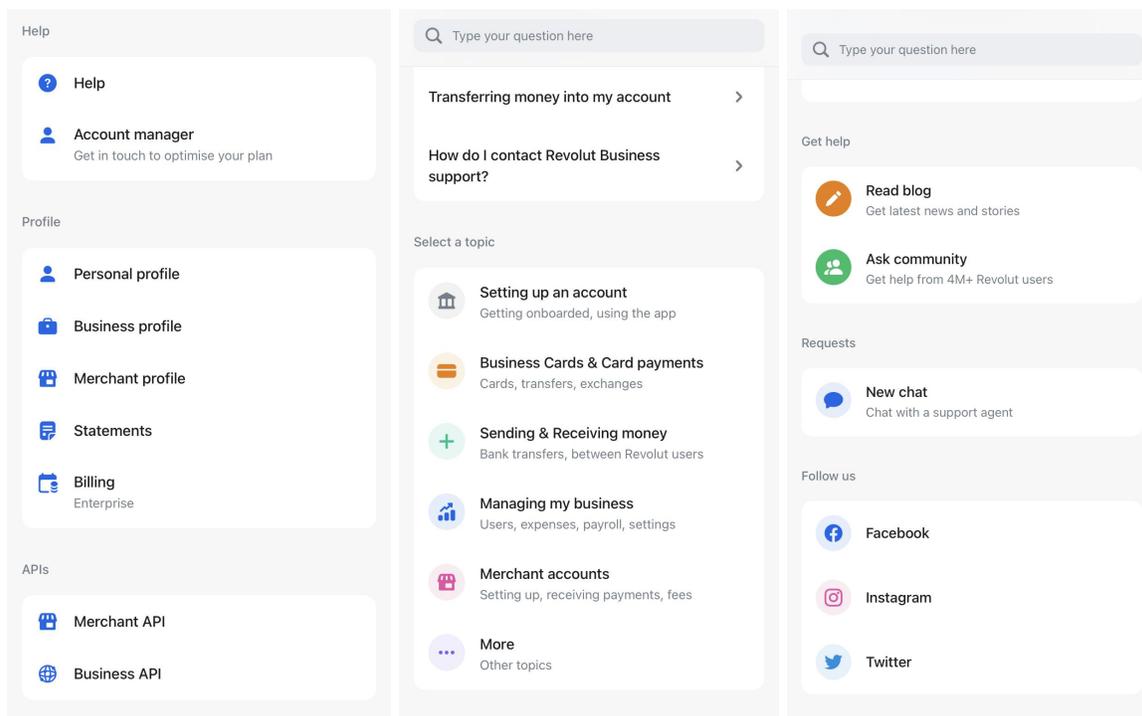
## Registrarsi su Revolut Business

- I tuoi dipendenti ricevono un'email con un link di invito. Chiedi loro di aprire il link e selezionare "Ho ricevuto un invito per la registrazione".
- Una volta concluso il processo di registrazione, i dipendenti devono scaricare l'app Revolut Business e accedere al proprio conto.
- Se la scheda "Esercente" è presente nella loro schermata Home, possono iniziare a usare Revolut Reader.

# Contattare il nostro team di supporto

Se hai bisogno di aiuto con Revolut Reader, puoi contattare il nostro team di supporto disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, utilizzando la chat in-app.

Per richiedere assistenza, apri l'app Revolut Business, vai alle Impostazioni, tocca "Aiuto" e seleziona l'opzione più adatta al tuo caso tra "Fai una domanda" e "Avvia una nuova chat".



## Resi e garanzia

Revolut Reader ha una garanzia di 12 mesi, ciò significa che sostituiamo gratuitamente i lettori difettosi entro 12 mesi dall'acquisto. Offriamo anche una garanzia di rimborso di 30 giorni. Se effettui il reso del prodotto entro 30 giorni dall'acquisto, ti rimborsiamo il costo accreditando l'importo sul tuo conto Revolut Business.

Consulta i [Termini e condizioni](#) per ulteriori dettagli.

Se vuoi effettuare un reso o ricevere un rimborso, contattaci tramite la chat in-app.

## Domande frequenti

### Collegare Revolut Reader

1. Revolut Reader non appare nella lista dei dispositivi Bluetooth del mio telefono o tablet. Cosa posso fare?

Rileggi la sezione sui [prerequisiti](#) e assicurati di soddisfarli.

Se non riesci a risolvere il problema, chiudi l'app Revolut Business, disattiva e riattiva il Bluetooth e spegni il lettore. Aspetta cinque secondi e ripeti le operazioni di ricerca e associazione.

2. Perché il Bluetooth deve essere attivo?

Perché Revolut Reader e l'app Revolut Business si collegano tramite Bluetooth. Se il Bluetooth non è attivo, il collegamento è interrotto e non è possibile effettuare le transazioni.

3. Perché i servizi di geolocalizzazione devono essere attivi?

I servizi di geolocalizzazione devono essere attivati solo se stai associando Revolut Reader a un dispositivo Android. Ciò è necessario perché i dispositivi Android utilizzano i servizi di geolocalizzazione per individuare e collegarsi ad altri dispositivi tramite Bluetooth.

4. Come faccio a sapere se Revolut Reader è connesso all'app?

Quando il lettore si connette, nell'app compare il messaggio "Lettore carte connesso" e sul lettore l'icona del Bluetooth.

5. Non è apparsa nessuna richiesta di associazione, cosa devo fare?

Nei dispositivi Android, le richieste di associazione (chiamate "di accoppiamento") non vengono sempre mostrate automaticamente sullo schermo, ma puoi trovarle trascinando verso il basso la barra delle notifiche e da qui puoi quindi accettarle.

6. Perché non trovo Revolut Reader quando cerco i dispositivi Bluetooth?

Innanzitutto assicurati che:

- la batteria del lettore sia carica e che questo si trovi vicino al tuo dispositivo;
- il lettore sia acceso;
- il Bluetooth (nei dispositivi iOS e Android) e i servizi di geolocalizzazione (nei dispositivi Android) siano attivi;
- la versione dell'app Revolut Business che stai utilizzando sia la più recente.

Se il problema persiste, prova a riavviare Revolut Reader e reinstallare l'app Revolut Business. Se neanche questo risolve il problema, contattaci tramite la chat in-app.

## 7. Non riesco ad associare il telefono o il tablet a Revolut Reader anche se l'app ha rilevato il lettore, cosa posso fare?

- Chiudi l'app e spegni il lettore.
- Tieni premuto il pulsante di accensione del lettore, apri il menu "Debug", seleziona "Svuota tabella associazione" e riavvia il lettore.
- Accendi il telefono o il tablet e apri l'app.
- Vai alle impostazioni del Bluetooth sul telefono o sul tablet e rimuovi il lettore.
- Ripeti le operazioni di ricerca e associazione.
- Se non riesci ancora ad associare il lettore al telefono o al tablet, contattaci tramite la chat in-app.

## 8. Come faccio a collegare più di un Revolut Reader?

Puoi collegare solo un lettore alla volta a un telefono o un tablet e viceversa.

L'app prova sempre a collegarsi automaticamente all'ultimo lettore con il quale era stata connessa in precedenza, quindi, se vuoi collegare un altro lettore:

- spegni il Bluetooth dal telefono o dal tablet;
- [avvia nuovamente l'operazione di ricerca](#). L'operazione non andrà a buon fine perché il Bluetooth è disattivato, quindi comparirà l'opzione "Collega a un altro lettore";
- riattiva il Bluetooth e segui i passaggi per collegare il lettore.

## Aggiornare il lettore

### 1. Perché l'aggiornamento del software non funziona?

- Assicurati di utilizzare la versione più recente dell'app Revolut Business e di avere una connessione internet stabile.
- Gli aggiornamenti possono richiedere fino a sei minuti. Tuttavia, può essere necessario più tempo se la tua connessione internet è lenta o instabile.

- Prova a spegnere il lettore e a chiudere l'app. Aspetta qualche secondo e riaccendi il lettore, apri l'app e riavvia l'aggiornamento.

Se hai ancora bisogno di aiuto, contattaci tramite la chat in-app.

## Transazioni

### 1. Non riesco a elaborare le transazioni con Revolut Reader, cosa posso fare?

- Assicurati di soddisfare tutti i [prerequisiti di Revolut Reader](#).
- Riavvia il lettore e l'app.
- Se il problema persiste, contatta la nostra assistenza clienti.

### 2. Perché le transazioni vengono rifiutate? Cosa posso fare?

Se la transazione viene rifiutata, assicurati che il cliente:

- stia utilizzando una carta Visa o Mastercard;
- abbia fondi sufficienti per effettuare la transazione;
- digiti il PIN corretto.

Se il cliente soddisfa i requisiti di cui sopra, puoi fare un altro tentativo o chiedergli di provare con un'altra carta.

Se la transazione viene ancora rifiutata, contattaci tramite la chat in-app.

### 3. Come faccio a sapere se la transazione è stata rifiutata o approvata?

Ci sono tre modi per controllare lo stato di un pagamento:

- una volta effettuato un tentativo di pagamento, nell'app appare un messaggio che indica se il pagamento è stato approvato, rifiutato o se non è andato a buon fine;
- vai alla scheda "Esercente" dalla schermata Home dell'app Revolut Business. Qui puoi vedere le ultime tre transazioni effettuate. Se la transazione che cerchi non è tra queste, vai all'elenco completo delle transazioni, dove puoi vedere tutte le richieste di pagamento, anche quelle rifiutate e non andate a buon fine;
- Revolut Reader emette un suono: un bip per le transazioni concluse con successo, due per quelle non andate a buon fine.

### 4. Come faccio ad annullare una transazione?

Ci sono tre modi per annullare una transazione:

- se il pagamento è ancora in fase di elaborazione, premi “Annulla” nella schermata “Pagamento in fase di elaborazione” dell’app Revolut Business;
- se il cliente paga tramite chip e PIN e non ha ancora digitato il PIN, chiedigli di rimuovere la carta dal lettore;
- premi la “X” sulla tastiera.

Se è troppo tardi per annullare la transazione, puoi rimborsare il cliente.

## 5. Revolut Reader accetta le carte American Express?

No, Revolut Readers accetta solo carte Visa e Mastercard.

## 6. Quando posso accedere ai fondi provenienti dai pagamenti accettati con Revolut Reader?

I fondi vengono accreditati entro 24 ore sul pocket Esercente. Da qui puoi prelevarli e trasferirli sul tuo conto Revolut Business.

## 7. Perché ogni transazione mostra sempre due importi?

L’importo in nero è quello pagato dal cliente, mentre l’importo in grigio è quello che ricevi. Le commissioni di Revolut Reader sono detratte automaticamente dalla transazione.

## Ricevute

### 1. Ho inviato la ricevuta ma non è arrivata al cliente, come faccio a inviarne un’altra?

Per inviare una ricevuta, apri la transazione che desideri dalla lista e seleziona “Invia ricevuta”. Se prima hai inviato la ricevuta tramite email, questa volta puoi utilizzare un altro metodo, ad esempio WhatsApp o SMS.

### 2. L’ora indicata sulla ricevuta è sbagliata, cosa posso fare?

Devi impostare il fuso orario corretto dall’app Revolut Business o dal sito. Vai alle Impostazioni dell’app o del sito e seleziona il fuso orario corretto. L’orario mostrato nella ricevuta si aggiornerà automaticamente.

### 3. Posso stampare una ricevuta?

Non puoi stampare le ricevute direttamente dall’app Revolut Business, ma puoi esportarle in altre app come Gmail o Notes e stamparle da lì.

## Rimborsi

### 1. Posso effettuare un rimborso parziale?

Sì, l'unica condizione è che tu abbia fondi sufficienti nel tuo pocket Esercente. Le commissioni di transazioni non sono rimborsabili, perciò se effettui un rimborso parziale non ti vengono restituite. Non si applicano costi per l'elaborazione dei rimborsi.

### 2. Posso effettuare più rimborsi per la stessa transazione?

Sì, a condizione che l'importo totale sia pari o inferiore all'importo pagato dal cliente.

### 3. Revolut rimborsa le commissioni di transazione?

No, le commissioni di transazione non sono rimborsabili. Se rimborsi un cliente, sei tu a dover pagare le commissioni di transazione di Revolut Reader. Non si applicano costi per l'elaborazione dei rimborsi.

Se effettui un rimborso totale, assicurati di avere fondi a sufficienza nel tuo pocket Esercente.

## Prelevare i fondi

### 1. Perché non posso effettuare pagamenti utilizzando i fondi presenti nel mio pocket Esercente?

Il tuo pocket Esercente è un conto di deposito e la sua unica funzione è quella di ricevere pagamenti, non di effettuarli. Per utilizzare i fondi presenti in questo pocket, devi trasferirli sul tuo conto Business. Da qui, puoi accedervi quando desideri.

### 2. Si applicano commissioni sul prelievo dei fondi dal mio pocket Esercente?

Non si applicano commissioni sul prelievo di fondi dal tuo pocket Esercente se li trasferisci in un pocket nella stessa valuta.

Se trasferisci i fondi dal tuo pocket Esercente a un pocket in un'altra valuta, ti viene applicato lo stesso tasso di cambio del tuo conto Revolut Business principale.

### 3. Posso trasferire i fondi da un altro pocket o conto al mio pocket Esercente?

No.

#### 4. Come faccio ad accedere ai fondi provenienti da transazioni effettuate con Revolut Reader?

I fondi vengono accreditati sul pocket Esercente entro 24 ore dall'approvazione della transazione. Da qui puoi prelevarli e trasferirli su uno dei tuoi pocket Revolut Business per poterli utilizzare immediatamente.