



Payment Services

Guide d'utilisation

xenta AUTONOM



Table des matières

1	Dispositions de sécurité	3
1.1	Comptabilité électromagnétique	3
1.2	Lors de l'emploi de technologies radio	3
1.3	Déclaration de conformité CE	4
2	Info produit	5
2.1	Vue d'ensemble du terminal de caisse	5
2.2	Vue d'ensemble du terminal client	6
2.3	Affichages écran	7
2.4	Abréviations/Informations	9
2.5	Procédure de paiement sous ep2	10
2.6	Caractéristiques du terminal	11
3	Mise en service	12
3.1	Installation	12
3.2	Configuration/initialisation	13
3.3	Set-up	14
4	Arborescence du menu (graphique)	15
4.1	Menu principal	15
4.2	Transactions	16
5	Fonctions	17
5.1	Caissier: comptabilisation vente	17
5.2	Caissier: saisie manuelle des données de la carte	18
5.3	Client: carte sans NIP	19
5.4	Client: carte avec NIP	20
6	Types de paiement	21
6.1	Comptabilisation autorisée par téléphone	21
6.2	Annulation	22
6.3	Crédit	23
6.4	Réservation/Comptabilisation réservation	24
6.5	Pourboire (TIP)/Débit d'argent	25
6.6	Vente par correspondance (Mail Order)/Autres transactions	26
7	Boucléments	27
7.1	Début et fin journalier, bouclément journalier, transmission des données	27
8	Interrogations (compteurs), réglages	28
9	Maintenance et gestion des problèmes	29
9.1	Réglages de l'imprimante	29
9.2	Entretien et maintenance	30
9.3	Détection et résolution des erreurs	31
9.4	Changement du rouleau de papier	32

1 Dispositions de sécurité

1.1 Comptabilité électromagnétique

Les directives concernant la compatibilité électromagnétique doivent être respectées lors du raccordement de l'appareil et d'autres composants.

1.2 Lors de l'emploi de technologies radio

Conduite d'une voiture

L'énergie des radiofréquences peut influencer sur les systèmes électroniques d'un véhicule automobile, tels que les autoradios ou les équipements de sécurité, etc.

Véhicule avec airbags

Une force énorme se dégage lors du gonflement du coussin (airbag) en cas de choc. En conséquence, ne placez jamais le terminal sur le compartiment de l'airbag ou dans la zone de déploiement de l'airbag. Le déclenchement des airbags peut occasionner de graves blessures en cas d'installation inappropriée des terminaux.

Appareils électroniques

La plupart des appareils électroniques de pointe, comme ceux utilisés dans les hôpitaux ou les véhicules automobiles, sont dotés d'une protection contre les radiofréquences. Certains appareils n'étant pas équipés d'un tel dispositif, n'utilisez pas votre terminal à proximité d'appareils médicaux sans avoir demandé une autorisation préalable à cet effet.

Stimulateurs cardiaques/autres appareils médicaux

Les terminaux peuvent nuire au fonctionnement des stimulateurs cardiaques (pacemakers) ou des autres appareils médicaux électriques implantés dans l'organisme. Les personnes utilisant un stimulateur cardiaque doivent être conscientes que l'emploi de terminaux à proximité immédiate d'un stimulateur cardiaque peut entraîner un dysfonctionnement de ce dernier. Ne portez jamais un terminal à hauteur d'un stimulateur. Si une distance minimale de 15 cm est respectée entre le terminal et le stimulateur, le risque de troubles de fonctionnement est faible. Si vous avez des raisons de penser que des dérangements se produisent, mettez le terminal de côté. Le cas échéant, demandez conseil à votre cardiologue. En cas d'utilisation d'autres appareils médicaux implantés dans l'organisme, nous vous conseillons de demander au fabricant concerné

si l'appareil est doté d'une protection suffisante contre les signaux de radiofréquences. N'approchez pas le terminal du lieu d'implantation.

Appareils auditifs

Les terminaux peuvent éventuellement occasionner un dysfonctionnement de certains appareils auditifs. Veuillez vous renseigner auprès du fabricant de l'appareil auditif ou du revendeur concerné.

Autres appareils médicaux

Si vous utilisez un appareil médical, veuillez contacter le fabricant afin de savoir si votre appareil est doté d'une protection suffisante contre les ondes électromagnétiques. Votre médecin traitant peut éventuellement vous procurer cette information. L'emploi d'appareils sensibles aux ondes électromagnétiques externes est fréquent dans les hôpitaux, les cabinets médicaux et les institutions similaires. N'utilisez pas le terminal dans ces endroits.

Avions

N'utilisez pas le terminal durant le vol, cela afin d'éviter toute interférence avec les systèmes de communication. Dans les aéroports, utilisez le terminal uniquement avec l'autorisation du personnel au sol.

Lieux d'entreposage de matières explosives/secteurs avec risque d'explosion

N'utilisez pas le terminal dans les lieux où se trouvent des matières explosives ou dans les secteurs où l'extinction des appareils d'émission/de réception est signalée comme obligatoire. N'utilisez pas le terminal dans les endroits présentant un risque d'explosion.

Endroits spécifiquement signalés

Obtempérez aux ordres et n'utilisez pas le terminal dans les endroits pourvus de panneaux d'interdiction ou d'autres signaux d'indication similaires.

1.3 Déclaration de conformité CE

Vous trouverez la déclaration de conformité CE sur le site Internet de SIX Payment Services à l'adresse **www.six-payment-services.com**

Dans le présent document, tous les efforts ont été déployés pour fournir des informations complètes et exactes à la date de la parution. En raison des développements continus dans le domaine du trafic électronique des paiements et de la technique, d'éventuelles modifications présentant des différences par rapport à ces descriptions ne peuvent toutefois pas être exclues.

SIX Payment Services SA n'assume aucune responsabilité quant à l'actualité, à l'exhaustivité et à l'exactitude des informations fournies dans le guide d'utilisation. En outre, SIX Payment Services SA décline toute responsabilité en lien avec le guide d'utilisation, dans le cadre légalement autorisé.

Le but recherché au niveau de la conception de l'affichage du menu sur le terminal est d'offrir aux clients un programme intuitif afin que le présent document ne soit requis qu'en cas d'absolue nécessité.

Vous trouverez la version actualisée de ce guide d'utilisation sur notre site Internet, à l'adresse **www.six-payment-services.com**

2 Info produit

2.1 Vue d'ensemble du terminal de caisse



Imprimante thermique

Display

La procédure à suivre s'affiche étape par étape sur le display.

Touches de navigation

Ces trois touches permettent de parcourir le menu (haut/bas/confirmation).

Touche <STOP>

Cette touche permet d'interrompre les opérations en cours.

Touche <CORR>

Les saisies erronées peuvent être rectifiées à l'aide de la touche <CORR>.

Touche <OK>

Toutes les saisies doivent être validées à l'aide de la touche <OK>.

2.2 Vue d'ensemble du terminal client



2.3 Affichages écran

WLAN Ne s'affiche que sous deux conditions: une carte WLAN (en option) est intégrée et une communication WLAN est utilisée.



Le WLAN est connecté à un point d'accès, l'adresse IP est valide et l'intensité de réception est de 100%.



Le WLAN est connecté à un point d'accès, l'adresse IP est valide et l'intensité de réception est supérieure à 66%.



Le WLAN est connecté à un point d'accès, l'adresse IP est valide et l'intensité de réception est supérieure à 33%.



Le WLAN est connecté à un point d'accès, l'adresse IP est valide mais la réception est mauvaise.

! Lorsque le symbole WLAN clignote, il y a bien une connexion au point d'accès, mais l'adresse IP n'est pas valide.

! Lorsque le WLAN ne s'affiche pas, WLAN n'est pas disponible ou bien aucune connexion n'est établie avec le point d'accès.

PSTN



La communication PSTN est active et en ligne (connexion établie)

! Lorsque le symbole PSTN clignote, la connexion PSTN est active mais la communication entre l'hôte et le terminal est perturbée (DCD non actif).

! Si le symbole PSTN ne s'affiche pas, PSTN n'est pas en service ou n'est pas disponible.

ISDN

Ne s'affiche que sous deux conditions: une carte ISDN (en option) est intégrée et une communication ISDN est utilisée.



La communication ISDN est en ligne (PPP est actif)

! Lorsque le symbole ISDN clignote, le terminal tente d'établir une connexion ISDN.

! Lorsque le symbole ISDN ne s'affiche pas, ISDN n'est pas en service ou n'est pas disponible.

Ethernet



Le câble Ethernet est branché et le terminal a une adresse IP valide.

! Lorsque le symbole Ethernet clignote, le câble Ethernet est branché, mais le terminal n'a pas d'adresse IP valide.

! Lorsque le symbole Ethernet ne s'affiche pas, le câble n'est pas branché ou Ethernet n'est pas disponible.

GSM/GPRS
Intensité de
réception

Ne s'affiche que sous deux conditions: une carte GPRS (facultative) est intégrée et une communication GPRS est utilisée.



La connexion au réseau est établie et l'intensité de réception est de 100%.



La connexion au réseau est établie et l'intensité de réception est supérieure à 80%.



La connexion au réseau est établie et l'intensité de réception est supérieure à 60%.



La connexion au réseau est établie et l'intensité de réception est supérieure à 40%.



La connexion au réseau est établie et l'intensité de réception est supérieure à 20%.

! Lorsque le symbole GSM/GPRS ne s'affiche pas, aucun réseau n'est affecté à GSM/GPRS ou bien la réception est trop mauvaise pour qu'une connexion puisse s'établir.

L'intensité de réception est complétée par l'un des deux symboles suivants:



GSM est en service, GPRS n'est pas disponible/utilisé.

! Lorsque le symbole clignote, GSM/GPRS est en service mais hors ligne.



GSM/GPRS est en service (mode GPRS).

! Si aucun symbole supplémentaire ne s'affiche, GSM/GPRS n'est pas disponible.

GSM/GPRS
Transmission
des données



Ce symbole s'affiche toujours avec un symbole de communication. Il indique qu'une transaction est en cours.



Ce symbole s'affiche avec le symbole Ethernet ou le symbole WLAN. Il indique qu'une connexion sécurisée est active.

2.4 Abréviations/Informations

Cartes à piste magnétique	Cartes comportant une piste magnétique sur laquelle sont stockées les informations nécessaires au paiement électronique. Suivant le terminal utilisé, elles sont glissées manuellement dans le lecteur à passage rapide ou automatiquement en présence d'un lecteur à moteur.
Cartes à puce	Cartes comportant une puce sur laquelle sont stockées toutes les données nécessaires pour effectuer le paiement électronique. Suivant le terminal utilisé, elles sont introduites manuellement dans le lecteur de cartes à puce ou automatiquement en présence d'un lecteur à moteur.
CC	Centre de calcul
CDC	Cartes de crédit
CVC/CVV	Card Verification Code/Card Verification Value, chiffre de contrôle servant à l'authentification de la carte.
EFT/POS	Electronic Fund Transfer/Point Of Sale. Trafic électronique des paiements sur le point de vente.
EMV	Spécification pour la carte à puce servant de base à la norme internationale proposée par Eurocard, MasterCard et VISA.
ep2	<EFT/POS 2000>, norme suisse émise sur la base de la norme EMV pour le trafic électronique des paiements.
GPRS	General Packet Radio Service (GPRS), service général de radiocommunication par paquets. Il s'agit d'un système de transmission par paquets sur un réseau mobile sans fil.
GSM	Global Standard for Mobile Communications
NIP (PIN)	Personal Identification Number = numéro d'identification personnel
OCDC	Organisation de cartes de crédit
PF	PostFinance
PSTN	Téléphonie analogique
PSW	Password = mot de passe
PUK	Personal Unblocking Key = clé personnelle de déblocage
TIP	Pourboire (en anglais)
Transaction en ligne	Toutes les transactions en ligne (online) doivent toujours être autorisées directement auprès de l'OCDC.
Transaction hors ligne	Les transactions hors ligne (offline) sont autorisées selon le système de gestion des risques au niveau des cartes et des terminaux (p. ex. la transaction est acceptée si la somme des transactions précédentes est inférieure à la limite de la carte ou si le montant en question est inférieur à la limite d'autorisation du terminal.)
Transaction basée sur le NIP	Pour ce type de transactions, le client doit entrer son NIP sur le point de vente pour autoriser le paiement.
TRM	Terminal
TRX	Transaction
WLAN	Wireless Local Area Network = réseau local sans fil. Désigne généralement une norme de la famille IEEE 802.11.

2.5 Procédure de paiement sous ep2

Grâce à ep2, la procédure de paiement opérée sur le point de vente est normalisée pour toutes les cartes. Actuellement, plusieurs types et familles de cartes sont en circulation. De nombreux émetteurs de cartes projettent de délivrer à leurs clients, ces prochaines années, des cartes intégrant une puce conforme à la norme EMV.

- Les cartes dont les informations sont disponibles uniquement sur la piste magnétique doivent être passées à travers le lecteur à passage rapide.
- Les cartes dotées d'une puce doivent être insérées dans le lecteur de carte à puce par le bas.
- Si une carte à puce est passée dans le lecteur à passage rapide, le système demande au client d'insérer sa carte dans le lecteur de cartes à puce.
- Lorsqu'une carte avec une piste magnétique est insérée dans le lecteur de cartes à puce, le message «Carte inconnue» s'affiche. Le client **doit** passer la carte dans le lecteur à passage rapide.

Fonctionnalités de paiement

ep2 offre quantité de fonctions et permet de réaliser divers types de transactions. Les types de transactions activées sur votre terminal sont définis par le paramétrage effectué dans le centre de service et par les différentes sociétés de traitement de cartes.

L'exemple TIP:

Ce type de transaction est fréquemment utilisé dans l'hôtellerie. Par contre, il n'est pas en usage dans le commerce de détail.

- Suivant la fonction de paiement et la société de traitement de cartes de crédit, différentes limites minimales ou maximales, plafonds journaliers, etc., peuvent être définies.
- Le présent document contient une description générale des fonctions. Veuillez noter que certaines transactions et certaines fonctions ne peuvent pas être activées sur votre appareil.

Prudence avec les transactions hors ligne!

Les transactions hors ligne (offline) sont mémorisées dans la partie sécurisée de votre terminal, puis transmises à la société de traitement des cartes concernée via le boucllement journalier. Cette procédure peut être effectuée manuellement par l'exploitant du terminal ou être automatisée.

En cas de défectuosité de la partie sécurisée de l'appareil, d'acte de vandalisme sur l'appareil ou de vol, les transactions enregistrées sont irrémédiablement perdues.

Par conséquent, nous vous conseillons de procéder comme suit:

- Conserver méticuleusement tous les justificatifs.
- Exécuter au moins une fois par jour un boucllement journalier.
- Exécuter un boucllement journalier avant toute modification de l'installation.
- En cas d'absence prolongée, exécuter toujours préalablement un boucllement journalier.
- Exécuter impérativement un boucllement en fin de saison, en cas d'exploitation saisonnière.

2.6 Caractéristiques du terminal

Température d'exploitation

de 0°C à 50°C

Humidité de service (sans condensation)

de 20% à 85%

Alimentation

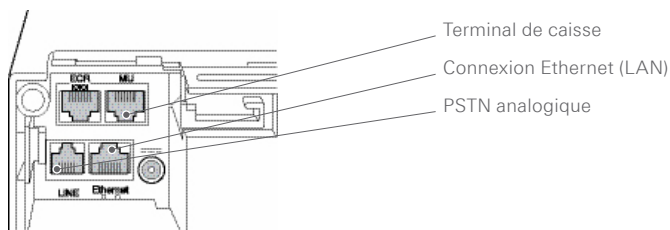
100–240 VAC 50/60 Hz/0,7 A

3 Mise en service

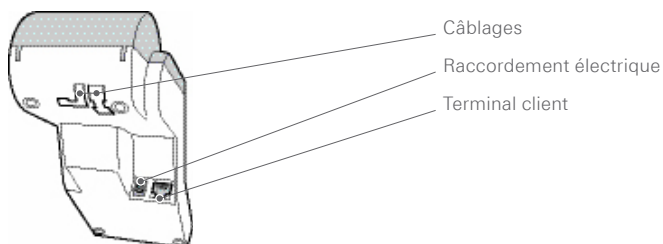
3.1 Installation

- Placer l'appareil là où il sera utilisé.
- Connecter l'appareil.
 - Toujours brancher le câble-réseau en dernier!
- Câble:
 - ! Seuls les câbles fournis d'origine peuvent être utilisés.
 - ISDN: câble noir avec une prise RJ45 aux deux extrémités.
 - PSTN: câble téléphonique analogique avec filtre compteur de taxes (prise TT83)
 - Câble électrique: prise noire à deux pôles.
 - ! Toujours raccorder le câble électrique au terminal de caisse.

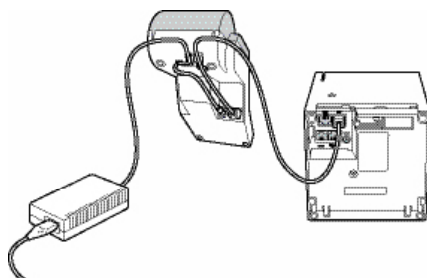
Terminal client



Terminal de caisse



Installation terminée



Après le démarrage du terminal, celui-ci émet un signal acoustique quand il est prêt à l'emploi.

Ensuite, le terminal peut être initialisé, conformément à la fiche de configuration séparément.

3.2 Configuration/initialisation

Mise en service








Vous avez reçu un terminal non configuré. Pour mettre l'appareil en service, il faut impérativement le configurer et l'initialiser. Pour en connaître la démarche précise, nous vous prions de vous référer au guide d'utilisation sur la fiche de configuration. L'initialisation prend quelques minutes. Attendez que le terminal affiche le message de confirmation.

Initialisation ultérieure

Si, pour une raison quelconque, vous deviez être amené à initialiser un appareil qui a déjà été mis en service, veuillez procéder conformément aux instructions figurant à la page 14.

Légende

Liste explicative des symboles utilisés dans les descriptions qui suivront.

	Sélection de la fonction en entrant le chiffre correspondant ou en utilisant le curseur puis la touche <OK>.
	Insérer la carte. Selon le type de carte, celle-ci doit soit être insérée dans le lecteur de cartes à puce, soit être maintenue face au lecteur sans contact, soit être passée à travers le lecteur.
	Retirer la carte.
	Impression du justificatif.
	Demander la signature du client.
	Traitement et/ou établissement de la communication.
	Saisie manuelle des données de la carte. Utiliser la touche de fonction.

3.3 Set-up

<STOP> <5> **Installation → Demande du mot de passe**

La touche <STOP> vous permet d'accéder au menu principal du terminal. En sélectionnant la fonction <5> Installation, vous accédez aux fonctions suivantes. L'accès à ces fonctions est sécurisé par **mot de passe**.

<STOP> <5> <1> **Configuration**

Le terminal appelle le centre de service et réactualise les paramètres de configuration si ceux-ci ont été modifiés.

<STOP> <5> <2> **Initialisation**

Permet de réinitialiser un émetteur de carte déterminé ou tous les fournisseurs.

<STOP> <5> <3> **Téléchargement**

Le terminal appelle l'hôte du centre de service et télécharge la dernière version du logiciel, si elle a été mise à disposition. Le téléchargement peut durer plusieurs minutes. Nous vous prions de bien vouloir patienter et de ne pas débrancher le terminal.

<STOP> <5> <4> **Trm Reset**

Cette fonction, protégée par un mot de passe spécial, est réservée au technicien de service.

<STOP> <5> <5> **Info**

Affiche l'ID du terminal, ainsi que la version utilisée du logiciel.

<STOP> <5> <6> **Imprimer configuration**

Permet d'imprimer la configuration actuelle.

→ Attention: l'impression de cette configuration détaillée requiert une grande quantité de papier.

<STOP> <5> <7> **Imprimer error log**

Permet d'imprimer l'historique des messages d'erreur.

→ Nous recommandons d'utiliser cette fonction uniquement sur demande de notre hotline.

<STOP> <5> <8> **Imprimer info HW**

Cette fonction, protégée par un mot de passe spécial, est réservée au technicien de service.

<STOP> <5> <9> **System**

Cette fonction est réservée au technicien de service. Ou plus précisément, nous vous recommandons d'utiliser cette fonction uniquement sur demande de notre hotline.

4 Arborescence du menu (graphique)

4.1 Menu principal

Pour accéder à l'arborescence ci-dessous, appuyer sur la touche <STOP>.

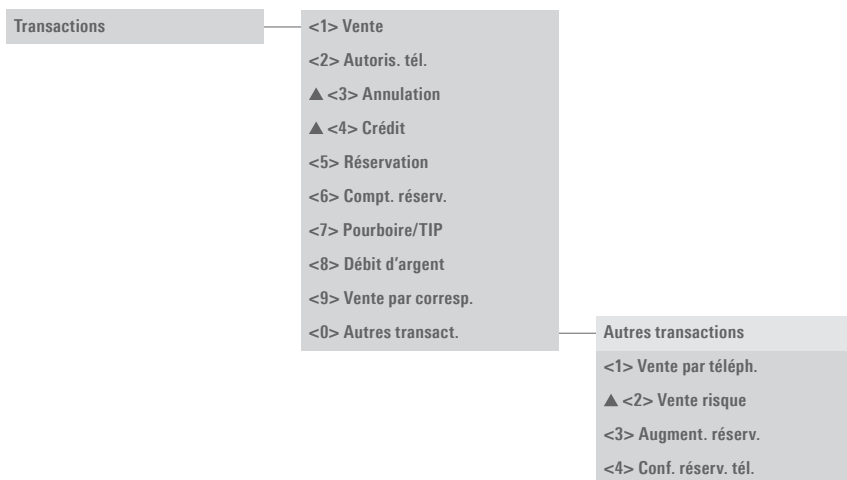


▲ Accès uniquement avec votre mot de passe, que vous trouverez sur la fiche de configuration remise lors de la livraison du terminal.

■ Accès réservé au technicien de service.

* Suivant l'OCDC, il se peut que cette fonction ne soit pas activée.

4.2 Transactions



▲ Accès uniquement avec votre mot de passe, que vous trouverez sur la fiche de configuration remise lors de la livraison du terminal.

5 Fonctions

5.1 Caissier¹: comptabilisation vente

<1> Vente

La comptabilisation (vente) est la transaction la plus usitée dans le domaine des paiements électroniques.

- Les limites minimales ou maximales, les plafonds journaliers, etc., peuvent varier en

fonction de l'organisation de cartes de crédit (OCDC).

- Suivant l'OCDC, les fonctions «Saisie manuelle des données de carte» et «Annulation ultérieure» seront activées ou désactivées.

Actions exécutées par le caissier

1.	Appuyer sur la touche 1 pour activer la fonction «Vente».	1 : Vente
2.*	Si la fonction «Devise étrangère» est activée sur votre terminal, sélectionner la devise souhaitée. * Ce point du menu apparaît uniquement si 2 monnaies et plus sont activées.	<Devise>
3.	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à 1, il faut d'abord entrer 0.	Montant OK
4.	Traitement des cartes selon indications fournies aux pages 19 et 20, ou à la page 18 pour la saisie manuelle.	

Exemple de justificatif: Suivant le type de comptabilisation, certains champs peuvent varier.

VOTRE ENTREPRISE		● Les données de votre entreprise qui figureront sur le justificatif.
RUE DE L'EXEMPLE 88 1234 EXEMPLEVILLE		
TT.MM.JJJJ	HH.MM.SS	● Date et heure de la transaction.
Comptabilisation Société de traitement		● Informations sur la carte client: pour des raisons de protection des données, certains chiffres seront remplacés par des X (suivant l'OCDC).
XXXX 123456 1234	2	
Date d'échéance:	MM.AA	● Date d'échéance de la carte client.
Trm-Id: 12345678		● Informations sur la transaction qui servent à identifier la transaction de façon univoque.
Id. utilisateur: 00000001		
AID: A99999999999		● Montant de la transaction.
No. Ref transac: 9999999999		
Trx. Seq-No.: 12345		
Code autorisat.: 123456		
EPF: ABC123ABC123ABC		
Total-EFT CHF:	123.45	

¹ Les expressions utilisées pour désigner des personnes s'appliquent aussi bien aux femmes qu'aux hommes.

5.2 Caissier: saisie manuelle des données de la carte

Saisie manuelle des données de la carte







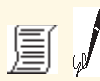
Lorsqu'une **carte de crédit** est illisible, le caissier peut entrer les données de la carte à la main.

Pour saisir les données, il faut connaître le numéro de la carte, sa date d'échéance et le CVC/CVV (Card Verification Code/Card Verification Value) pour les cartes plus récentes. Le

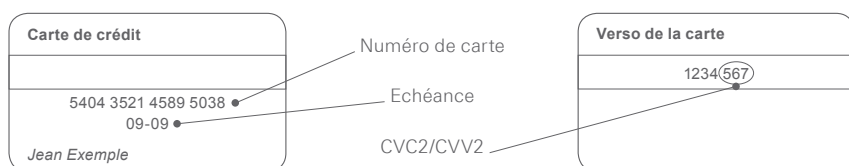
CVC/CVV est un code à trois chiffres qui figure sur le verso de la carte (les 3 derniers chiffres).

Une fois que vous avez sélectionné le type de transaction et confirmé le montant en appuyant sur la touche <OK>, vous pouvez activer la saisie manuelle en appuyant sur la touche de fonction correspondante.

Actions exécutées par le caissier

1.*	Si la fonction «Devise étrangère» est activée sur votre terminal, il faut sélectionner la devise souhaitée. * Ce point du menu apparaît uniquement si 2 monnaies et plus sont activées.	<Devise>
2.	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à 1, il faut d'abord entrer 0.	Montant 
3.	Appuyer sur la touche «Manuel» pour activer la saisie manuelle.	
4.	Entrer le numéro de la carte et appuyer sur <OK>.	Numéro de carte 
5.	Entrer la date d'échéance de la carte et confirmer en appuyant sur <OK>.	Date d'échéance 
6.	Entrer le CVC2 resp. le CVV2 et appuyer sur <OK>. Attention ! Si la carte n'a pas de CVC2, il suffit d'appuyer sur <OK> sans entrer le CVC2.	CVC2 resp. CVV2 (s'il existe) 
7.	Le système saisit la transaction et l'autorise en ligne si cette fonction est activée.	
8.	Impression du justificatif. Le client doit signer le justificatif.	
9.	Le client désire-t-il une copie du justificatif ? → Appuyer sur la touche 1. Le client ne désire pas de copie ? → Appuyer sur la touche 2. Si aucune touche n'est activée, la copie s'imprime automatiquement au bout de 10 secondes.	1 : Copie ou 2 : Sans copie

Exemple:







5.3 Client: carte sans NIP

Une fois que le commerçant a entré le montant, le terminal demandera au client de présenter sa carte.

Deux procédures sont alors possibles, suivant le type de carte utilisé:






- Actions exécutées par le client: carte sans NIP.
- Actions exécutées par le client: carte avec NIP (voir page 20).

Actions exécutées par le client – cartes sans NIP

1.	<p>Selon le type de carte, celle-ci doit soit être insérée dans le lecteur de cartes à puce, soit être maintenue face au lecteur sans contact, soit être passée à travers le lecteur. Si le client utilise le mauvais lecteur pour sa carte, il est invité à utiliser le bon lecteur.</p>	
2.	<p>Le montant s'affiche. Valider le montant avec <OK>.</p>	
3.	<p>Le système saisit la transaction et l'autorise en ligne si cette fonction est activée.</p> <p>Cartes à puce: la carte doit rester insérée dans le lecteur durant toute l'opération de paiement, jusqu'au moment où le terminal sollicite de la retirer.</p>	
4.	<p>Impression du justificatif. Le client doit signer le justificatif.</p>	
5.	<p>Le client désire-t-il une copie du justificatif? → Appuyer sur la touche 1. Le client ne désire pas de copie? → Appuyer sur la touche 2. Si aucune touche n'est activée, la copie s'imprime automatiquement au bout de 10 secondes.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>1 : Copie</p> <p>ou</p> <p>2 : Sans copie</p> </div>

5.4 Client: carte avec NIP

Actions exécutées par le client – carte avec NIP

1.	Selon le type de carte, celle-ci doit soit être insérée dans le lecteur de cartes à puce, soit être maintenue face au lecteur sans contact, soit être passée à travers le lecteur. Si le client utilise le mauvais lecteur pour sa carte, il est invité à utiliser le bon lecteur.	
2.	Le montant s'affiche et le terminal demande au client de composer son code NIP (4 à 6 chiffres), puis de valider l'opération avec la touche <OK>. Si le montant est erroné, la transaction peut être interrompue à l'aide de la touche <STOP> → aucune comptabilisation n'est effectuée. Time out: lorsque aucune action n'est exécutée dans les 30 secondes, la procédure est automatiquement interrompue.	<PIN> 
3.	Le système saisit la transaction et l'autorise en ligne si cette fonction est activée.	
4.	S'il s'agit d'une carte à puce, le terminal demande au client de retirer sa carte. Cartes à puce: la carte doit rester insérée dans le lecteur durant toute l'opération de paiement, jusqu'au moment où le terminal sollicite de la retirer.	
5.	Impression du justificatif.	
6.	Le client désire-t-il une copie du justificatif? → Appuyer sur la touche 1. Le client ne désire pas de copie? → Appuyer sur la touche 2. Si aucune touche n'est activée, la copie s'imprime automatiquement au bout de 10 secondes.	1 : Copie ou 2 : Sans copie



6 Types de paiement

6.1 Comptabilisation autorisée par téléphone

<2> Autorisation téléphonique

Ce type de transaction s'applique lorsque l'auto- code d'autorisation par téléphone. La fonction risation ne peut pas avoir lieu automatiquement. «Autorisation téléphonique» permet d'enregis- Un collaborateur de l'OCDC communique le trer la fonction a posteriori.

Actions exécutées par le caissier

1.	Appuyer sur la touche 2 pour activer la fonction «Autorisation téléphonique».	2 : Autoris. tél.
2.*	Si la fonction «Devise étrangère» est activée sur votre terminal, il faut sélectionner la devise souhaitée. * Ce point du menu apparaît uniquement si 2 monnaies et plus sont activées.	<Devise>
3.	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à 1, il faut d'abord entrer 0.	Montant 
4.	Saisir le code d'autorisation et appuyer sur <OK> pour confirmer.	Code d'autorisation 
5.	Traitement des cartes selon indications fournies aux pages 19 et 20, ou à la page 18 pour la saisie manuelle.	



6.2 Annulation

<3> Annulation

La fonction «Annulation» permet d'annuler la **transaction qui vient d'être effectuée.** – L'annulation n'est plus possible après un bouclage journalier ou la fin journalier ou après la transmission des données.

– Suivant l'OCDC, cette fonction n'est pas activée.

Actions exécutées par le caissier




1.	Appuyer sur la touche 3 pour activer la fonction «Annulation».	3 : Annulation
2.	Saisir le mot de passe du terminal et appuyer sur <OK> pour confirmer. (Vous trouvez le mot de passe sur la fiche de configuration.)	Mot de passe OK
3.	Le montant de la dernière transaction s'affiche. Si ce montant correspond au dernier justificatif, appuyer sur <OK> pour confirmer.	OK
4.	Le système enregistre l'annulation et l'autorise en ligne si cette fonction est activée.	
5.	Impression du justificatif.	
6.	Le client désire-t-il une copie du justificatif? → Appuyer sur la touche 1. Le client ne désire pas de copie? → Appuyer sur la touche 2. Si aucune touche n'est activée, la copie s'imprime automatiquement au bout de 10 secondes.	1 : Copie ou 2 : Sans copie

6.3 Crédit

<4> Crédit

Le crédit permet de rectifier une transaction effectuée. Cette procédure s'applique dans les cas où une annulation n'est plus possible.

Actions exécutées par le caissier


1.	Appuyer sur la touche 4 pour activer la fonction «Crédit».	4 : Crédit
2.	Saisir le mot de passe et appuyer sur <OK> pour confirmer. (Vous trouverez le mot de passe sur la fiche de configuration.)	Mot de passe 
3.*	Si la fonction «Devise étrangère» est activée sur votre terminal, sélectionner la devise souhaitée. * Ce point du menu apparaît uniquement si 2 monnaies et plus sont activées.	<Devise>
4.	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à 1, il faut d'abord entrer 0.	Montant 
5.	Traitement des cartes selon indications fournies aux pages 19 et 20, ou à la page 18 pour la saisie manuelle. Le caissier doit signer le justificatif!	

6.4 Réserve/Comptabilisation réserve

<5> Réserve

La fonction «Réserve» (d'une chambre d'hôtel, d'une voiture de location, d'un billet d'avion) permet d'allouer un certain montant à l'avance. Le total ou une partie du montant pourra faire l'objet d'une comptabilisation ultérieure.




Actions exécutées par le caissier

1.	Appuyer sur la touche 5 pour activer la fonction «Réserve».	5 : Réserve
2.*	Si la fonction «Devise étrangère» est activée sur votre terminal, il faut sélectionner la devise souhaitée. * Ce point du menu apparaît uniquement si 2 monnaies et plus sont activées.	<Devise>
3.	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à 1, il faut d'abord entrer 0.	Montant 
4.	Traitement des cartes selon indications fournies aux pages 19 et 20, ou à la page 18 pour la saisie manuelle.	

<6> Comptabilisation réserve

Fonction permettant de comptabiliser une réserve effectuée au préalable.

Actions exécutées par le caissier

1.	Appuyer sur la touche 6 pour activer la fonction «Comptabilisation réserve».	6 : Compt. réserv.
2.*	Si la fonction «Devise étrangère» est activée sur votre terminal, il faut sélectionner la devise souhaitée. * Ce point du menu apparaît uniquement si 2 monnaies et plus sont activées.	<Devise>
3.	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à 1, il faut d'abord entrer 0.	Montant 
4.	Saisir le numéro de référence de la transaction «No. Ref transac.» et appuyer sur <OK> pour confirmer. Le numéro de référence figure sur le justificatif de réserve.	No. Ref transac. 
5.	Saisir le montant initial.	Original réserv.: CHF _____ ? 
6.	Traitement des cartes selon indications fournies aux pages 19 et 20, ou à la page 18 pour la saisie manuelle.	

6.5 Pourboire (TIP)/Débit d'argent

<7> Pourboire/TIP

Les OCDC activent cette fonction uniquement pour la restauration et l'hôtellerie.

Le client peut entrer un pourboire sur le justificatif. Le caissier saisira ce montant a posteriori en utilisant la fonction «Pourboire/TIP».

- Suivant l'OCDC, il se peut que cette fonction ne soit pas activée.
- La comptabilisation du pourboire n'est plus possible après un boucllement journalier ou après la transmission des données.
- L'OCDC peut définir le montant maximal du pourboire en pourcentage du montant de la transaction. Le terminal affiche un avertissement dès que ce montant est dépassé.

Actions exécutées par le caissier

1.	Appuyer sur la touche 7 pour activer la fonction «Pourboire/TIP».	7 : Pourboire/TIP
2.*	Si la fonction «Devise étrangère» est activée sur votre terminal, il faut sélectionner la devise souhaitée. * Ce point du menu apparaît uniquement si 2 monnaies et plus sont activées.	<Devise>
3.	Saisir le montant du pourboire et confirmer en appuyant sur <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à 1, il faut d'abord entrer 0.	Montant OK
4.	Saisir le numéro de séquence de la transaction «Trx. Seq-No.» et confirmer en appuyant sur <OK>. Le numéro de séquence figure sur le justificatif.	Trx. Seq-No. OK

<8> Débit d'argent

La fonction «Débit d'argent» permet au client de retirer de l'argent liquide sur le point de vente.

Actions exécutées par le caissier

1.	Appuyer sur la touche 8 pour activer la fonction «Débit d'argent».	8 : Débit d'argent
2.*	Si la fonction «Devise étrangère» est activée sur votre terminal, il faut sélectionner la devise souhaitée. * Ce point du menu apparaît uniquement si 2 monnaies et plus sont activées.	<Devise>
3.	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à 1, il faut d'abord entrer 0.	Montant OK
4.	Traitement des cartes selon indications fournies aux pages 19 et 20, ou à la page 18 pour la saisie manuelle.	
5.	Remettre l'argent liquide au client.	

6.6 Vente par correspondance (Mail Order)/Autres transactions


<9> Vente par correspondance (Mail Order)

La fonction «Vente par correspondance» permet d'effectuer des achats à distance. Pour ce type de transactions, le client communique le numéro de sa carte, la date d'échéance (le CVC si exigé) par fax, par courrier ou via le Webshop.

La société SIX Payment Services SA vous propose une solution virtuelle spécialement adaptée aux Mail Orders: Saferpay.

En général, il n'est plus possible d'effectuer des comptabilisations normales (fonction <1>) une fois que vous avez conclu un contrat pour les commandes par correspondance (ou Mail Order).

Actions exécutées par le caissier

1.	Appuyer sur la touche 9 pour activer la fonction «Vente par correspondance».	9 : Vente par corresp.
2.*	Si la fonction «Devise étrangère» est activée sur votre terminal, il faut sélectionner la devise souhaitée. <small>* Ce point du menu apparaît uniquement si 2 monnaies et plus sont activées.</small>	<Devise>
3.	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à 1, il faut d'abord entrer 0.	Montant 
4.	Traitement des cartes selon indications fournies aux pages 19 et 20, ou à la page 18 pour la saisie manuelle.	

<0> Autres transactions

Nous citons ici des fonctions rarement activées:

- Vente par téléphone (Phone Order)
- Vente risque
- Augmentation de la réservation
- Confirmation d'une réservation téléphonique

Le présent guide d'utilisation ne contient donc pas de description détaillée au sujet de ces fonctions.

Si vous y avez recours, veuillez suivre les instructions du menu du terminal et saisir les données requises.

7 Bouclements

7.1 Début et fin journalier, bouclement journalier, transmission des données

<STOP> <2>

Bouclements

La touche <STOP> vous permet d'accéder au menu principal du terminal. Sélectionnez la fonction <2> Bouclements. Les fonctions suivantes sont disponibles:

<STOP> <2> <1>

Début journalier (f)

La personne qui commence son travail à la caisse a la possibilité d'ouvrir elle-même une période de travail. Le terminal ouvrira automatiquement une nouvelle période de travail dès que l'on tentera d'effectuer une transaction à l'issue d'une période de travail (fin journalier) ou d'un bouclement journalier.

<STOP> <2> <2>

Fin journalier (f)

La fonction «Fin journalier» permet de terminer une période de travail. Les transactions sont alors transférées automatiquement. Toutefois, le bouclement journalier n'est pas encore effectué.

→ Il n'est plus possible d'annuler des transactions après un fin journalier.

→ Il n'est plus possible d'ajouter un TIP (pourboire) après un fin journalier.

<STOP> <2> <3>

Bouclement journalier (o)

Le bouclement journalier permet de transférer toutes les transactions effectuées vers les sociétés de traitement des cartes et de les boucler. C'est à ce moment-là que les montants sont crédités sur votre compte. Nous recommandons d'effectuer le bouclement journalier au moins une fois par jour, de préférence après la fermeture du commerce. Le compteur de caisse et le compteur journalier sont remis à zero.

→ Il n'est plus possible d'annuler des transactions après un bouclement journalier.

→ Il n'est plus possible d'ajouter un TIP (pourboire) après un bouclement journalier.

<STOP> <2> <4>

Transmission des données (f)

La fonction «Transmission des données» permet de transférer toutes les transactions mémorisées par le terminal. Nous proposons d'utiliser cette fonction chaque fois qu'un grand nombre de transactions a été effectué.

→ Il n'est plus possible d'annuler des transactions après la transmission des données.

→ Il n'est plus possible d'ajouter un TIP (pourboire) après la transmission des données.

f = facultatif: vous pouvez utiliser cette fonction selon vos besoins.

o = obligatoire.

8 Interrogations (compteurs), réglages

<STOP> <3> Interrogations

La touche <STOP> vous permet d'accéder au menu principal du terminal. Sélectionnez la fonction <3> Interrogations. Les fonctionnalités suivantes sont disponibles:

<STOP> <3> <1> Compteur de caisse

Imprime l'état actuel de la période de travail en cours.

<STOP> <3> <2> Compteur journalier

Imprime l'état actuel après le dernier bouclement journalier.

<STOP> <3> <3> TRX log info

Imprime l'état actuel des transactions après la dernière transmission des données.

<STOP> <3> <5> Impression dernière quittance

Imprime une copie du dernier justificatif.

<STOP> <4> Réglages

La touche <STOP> permet d'accéder au menu principal du terminal. Sélectionnez la fonction <4> Réglages. Les fonctionnalités suivantes sont disponibles:

<STOP> <4> <1> TRM langue

Cette fonction permet de choisir la langue du terminal.

Cette configuration de la langue sera valable uniquement jusqu'au prochain appel de service. Lors de l'appel de service, le terminal reprend la langue de l'hôte appelé. Si vous souhaitez que votre configuration linguistique ne change pas, veuillez vous adresser à notre hotline afin qu'elle règle la langue de façon permanente.

Quand il s'adresse au client, le terminal reprend la langue mémorisée sur le code linguistique de la carte du client.

<STOP> <4> <2> Affichage

Cette fonction permet de régler le contraste de l'affichage sur le display.

Sélectionnez la fonction «Affichage» et réglez le contraste en utilisant les touches de navigation placées sous le display. Il faut **obligatoirement** appuyer sur <OK> pour confirmer le contraste que vous venez de régler.

9 Maintenance et gestion des problèmes

9.1 Réglages de l'imprimante



Les trois touches de navigation permettent de modifier les réglages de l'imprimante:

Intensité d'impression

- / <F1> diminue l'intensité d'impression
+ / <F3> augmente l'intensité d'impression

Taille de police

La touche <F2> permet de modifier la taille de la police (grande/petite)

La touche <STOP> permet d'interrompre le menu. Les anciennes valeurs sont conservées et les nouvelles rejetées.

La touche <OK> permet d'appliquer les nouvelles valeurs. Elles sont également mémorisées et restent disponibles même après une réinitialisation du terminal.

La touche <MENU> permet d'imprimer une ligne test.

9.2 Entretien et maintenance

- Tenez le produit, ses composantes et les accessoires hors de la portée des enfants en bas âge.
- Maniez l'appareil avec soin et conservez-le dans un endroit propre, à l'abri de la poussière.
- N'exposez pas l'appareil à des températures extrêmes. Tenez l'appareil à l'écart de bougies allumées, de cigarettes, de cigares, d'un feu ouvert et des rayons du soleil.
- Vous ne devez en aucun cas laisser tomber l'appareil, le lancer ou le plier. Un maniement inapproprié peut entraîner l'endommagement du produit ou la perte des transactions enregistrées.
- Ne recouvrez pas l'appareil de peinture.
- Ne tentez pas d'ouvrir l'appareil. Une manipulation incorrecte peut occasionner des dommages ou la perte des transactions enregistrées. Seules les personnes autorisées par SIX Payment Services SA sont en droit de procéder à des travaux de maintenance.
- N'utilisez aucun accessoire pour ce produit s'il ne figure pas dans la liste des accessoires d'origine fournie par SIX Payment Services SA. La garantie ne s'applique pas en cas d'erreur découlant de l'utilisation d'un accessoire qui n'est pas d'origine.
- N'utilisez pas de produits chimiques, détergents ou nettoyants corrosifs pour nettoyer l'appareil. Utilisez un chiffon soyeux et non peluché, avec un savon doux. La protection du display est en plastique.
- **Nettoyage du lecteur de cartes:** Afin de garantir un fonctionnement parfait, il est important de nettoyer régulièrement les lecteurs de cartes au moyen d'une carte de nettoyage. Cependant, si vous constatez des problèmes de lecture, il est recommandé de procéder au nettoyage du terminal au minimum une fois par mois. Veuillez utiliser des cartes de nettoyage humidifiées, que vous ferez passer de 5 à 10 fois des deux côtés à travers le lecteur de cartes. Les cartes de nettoyage peuvent être commandées directement dans l'eShop sous www.six-payment-services.com/shop.
- **Imprimante:** Soulevez le couvercle de l'imprimante et nettoyez la tête d'impression avec un petit pinceau. N'utilisez jamais de substance liquide ou de produit nettoyant!

9.3 Détection et résolution des erreurs

Host Time out

Le centre de calcul concerné ne répond pas.
Cause possible: surcharge de la ligne.

Erreur de lecture, carte illisible

Nettoyez l'unité de lecture. Vous pouvez aussi saisir manuellement les informations de la carte.

Pas d'affichage

Vérifiez si toutes les prises sont correctement branchées. **Important:** le câble d'alimentation électrique doit être branché en dernier!

Interruption, pas de liaison

Vérifiez si le terminal est correctement branché. Vérifiez l'état de la ligne téléphonique.

Affichage d'état et moyens auxiliaires

1. Les messages du display doivent être confirmés avec la touche <OK>.	Tous les messages s'affichant sur le display du terminal doivent être validés avec <OK>.
2. Message sur le display: Utiliser lecteur à passage rapide	Une carte à piste magnétique a été introduite dans le lecteur de cartes à puce.
3. Message sur le display: Utilisez lecteur de cartes à puce	Une carte à puce a été passée à travers le lecteur à passage rapide.

9.4 Changement du rouleau de papier

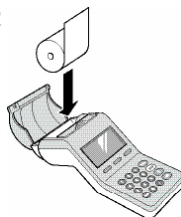
1. Ouvrir le couvercle en appuyant sur le cran d'enfoncement.

1



2. Mettre en place le rouleau de papier.
! Référez-vous à l'illustration située à l'intérieur du compartiment à papier.

2



3. Refermer le couvercle.

3



Résolution de problème

En cas de problème d'impression, vérifiez si le rouleau de papier n'est pas placé à l'envers.

Ne pas tirer sur le papier lorsque le couvercle de l'imprimante est fermé.

Commander des rouleaux de papier

- www.six-payment-services.com/shop (seulement pour la Suisse)
- bon de commande
- hotline terminal

Votre contact personnel: www.six-payment-services.com/contact

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
8005 Zurich
Suisse

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxembourg