



Guide rapide Telium AMEX CONTACT

Sextant
Monétique 
Au service de votre métier



Votre fournisseur en équipements monétiques depuis 1988



09 72 583 800

commercial@sextant-monetique.fr

www.sextant-monetique.fr



Gamme Telium

Application **AMEX CONTACT**, 722 03 xx.



Nous vous remercions d'avoir choisi un terminal Ingenico.

Ce document est Copyright © 2014 du Groupe INGENICO. INGENICO conserve la pleine propriété des droits d'auteur, les droits et la protection de tous les appareils ou logiciels mentionnés dans le présent document.

Le destinataire peut recevoir ce document à la condition qu'il conserve le document confidentiel et n'utilise pas son contenu sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sauf en cas d'accord préalable, sans l'autorisation préalable écrite d'INGENICO.

De plus, personne n'est autorisé à mettre ce document à la disposition de tiers sans l'autorisation préalable écrite d'INGENICO. Si une telle autorisation est accordée, elle sera soumise à la condition que le bénéficiaire du document s'assure que tout autre bénéficiaire de ce document ou d'informations qui y figurent soit responsable vis-à-vis d'INGENICO de la confidentialité de cette information.

Un soin particulier a été pris afin de veiller à ce que le contenu de ce document soit aussi précis que possible. INGENICO décline toutefois toute responsabilité en cas d'erreurs, d'informations incomplètes ou obsolètes. Le contenu de ce document peut changer de temps en temps, sans préavis, et cela ne doit pas créer de nouvelles obligations contractuelles ni préciser, modifier ou remplacer les obligations contractuelles préalables convenues par écrit entre INGENICO et l'utilisateur.

INGENICO n'est pas responsable pour l'utilisation de ses appareils ou logiciels qui ne seraient pas compatibles avec le présent document.

Toutes les marques de commerce déposées et utilisées dans le présent document restent la propriété de leurs propriétaires légitimes.

Sommaire

1.	INTRODUCTION.....	8
2.	TRANSACTION DEBIT EN LECTURE CARTE.....	9
3.	TRANSACTION DEBIT EN SAISIE MANUELLE.....	12
4.	INITIALISATION PRE-AUTORISATION (LECTURE CARTE)	14
5.	INITIALISATION PRE-AUTORISATION (SAISIE MANUELLE).....	17
6.	VALIDATION DE PRE-AUTORISATION (SAISIE MANUELLE).....	19
7.	RAPPEL DU DERNIER MONTANT	21
8.	APPEL SUSPICION COMMERÇANT	22
9.	DEMANDE D'AUTORISATION.....	23
10.	AUTORISATION AVEC APPEL PHONIE.....	24
10.1.	Si le paramètre d'initialisation « PHONIE DIFFERE » est à « NON »	24
10.2.	Si le paramètre d'initialisation « PHONIE DIFFERE » est à « OUI »	24
11.	VALIDATION D'UN APPEL PHONIE.	25
12.	ANNULATION TRANSACTION DEBIT (LECTURE CARTE).....	26
13.	ANNULATION TRANSACTION DEBIT (SAISIE MANUELLE)	29
14.	TRANSACTION CREDIT (LECTURE CARTE)	31
15.	TRANSACTION CREDIT (SAISIE MANUELLE).....	33
16.	DUPLICATA	35
17.	CONSULTATION	37

18.	TELECOLLECTE	38
18.1.	Télécollecte manuelle	38
18.2.	Lancement automatique	39
19.	CHANGEMENT DE LA DATE ET DE L'HEURE.....	40
19.1.	Paramétrage du format de la date	41
20.	MESSAGES PROVENANT DU CENTRE.....	42

1. Introduction

Le logiciel « **AMEX CONTACT** » n° 722 03 xx permet d'effectuer des transactions dans diverses monnaies, telles que l'euro, l'USD...

Remarque : Utilisation du terminal en **mode multi-commerce**.

Votre terminal a la possibilité d'abriter plusieurs contrats commerçants (exemple : cabinets médicaux...). Dans ce cas vous serez invités à choisir le contrat sur lequel l'opération doit être exécutée (merci de bien suivre les instructions de choix du commerce).

But du guide d'utilisation

Ce guide décrit l'utilisation d'un terminal chargé avec les programmes d'application « **AMEX CONTACT** » (Carte AMEX EMV) n° 722 03 xx.

Installation

Pour faciliter l'installation et la mise en service du terminal, INGENICO conseille de suivre les instructions de la « Notice d'installation » du produit.

Utilisation

Nous vous recommandons de vous reporter à la présente notice chaque fois que vous souhaitez vous (re)mettre en mémoire une des fonctions réalisables par le terminal.

Messages en italique dans la présente notice

Certains messages figurent en italique pour indiquer que leur contenu peut varier.

Voir le chapitre « Messages provenant du centre » pour précisions complémentaires.

2. Transaction débit en lecture carte



La monnaie affichée par défaut sur l'écran d'accueil de votre terminal peut être modifiée. Voir le paragraphe « Changement de la monnaie par défaut ».

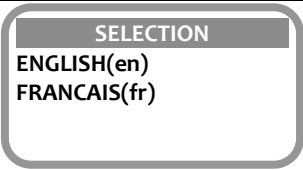








Rappel du dernier montant : en cas de transaction d'un montant identique à la précédente, appuyer sur la touche « point » (.) pour le faire apparaître.

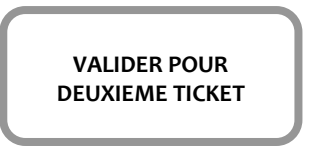



Les différentes sélections décrites ci-dessous (application carte, commerce et code langue) sont conditionnées par la personnalisation de la carte et l'initialisation du terminal.



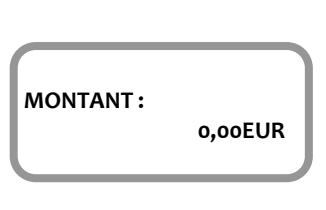
Le terminal peut demander une deuxième confirmation du client.

	Ecran du terminal	
1		Choisir la monnaie avec la touche « F3 » (EUR, USD). Saisir le montant en centimes et valider. Ex : saisir 3000 pour 30,00 EUR.
2		Si la carte du client est une carte à puce, introduire celle-ci dans le lecteur de carte à puce. LAISSER LA CARTE DANS LE LECTEUR JUSQU'A LA FIN DE LA TRANSACTION. Si la carte du client n'est pas une carte à puce, passer la carte dans le lecteur de carte à piste.
3		Ce message apparaît uniquement pour les cartes à puce : Choisir la sélection avec les touches de navigation.
4		Valider pour confirmer votre choix.
5		Choisir le commerce (ex : AMEX1, AMEX2 ...) si le terminal est partagé entre plusieurs commerçants.

	Ecran du terminal	
6		<p>Valider la langue affichée. Appuyer sur « F » pour les autres langues.</p>
7		
8		<p>Demander au client de saisir son code confidentiel sur le clavier du terminal.</p>
9		<p>A chaque chiffre du code saisi, une étoile s'affiche. En cas d'erreur sur un chiffre, le client peut effacer le dernier chiffre saisi par la touche jaune (Correction). Appuyer sur la touche verte (Validation) en fin de saisie du code. L'appui sur la touche rouge (Annulation) permet d'abandonner la transaction.</p>
10		<p>Le code confidentiel est bon. Le terminal continue le traitement de la transaction. Si le message « CODE FAUX » s'affiche, le client doit recommencer la saisie de son code (3 essais possibles).</p>
11		
12		<p>Ce message n'est pas affiché dans tous les cas. Le terminal propose de faire un appel au centre d'autorisation avant de continuer le traitement. Voir le chapitre « Autorisation ».</p>
13		<p>La transaction débit est effectuée et enregistrée dans le fichier transactions.</p>
14		<p>Message affiché lorsque le client paie avec une carte à piste, ou si le montant de la transaction est supérieur à 760 € (paramètre du centre). Le client doit <u>signer le ticket</u>.</p>

15		Appuyer sur la touche verte. Le terminal imprime le second ticket.
16		Retirez maintenant la carte AMEX hors du lecteur de cartes. Retour au message « MONTANT ».

- **Autres messages possibles**

		Ce message est suivi des deux messages ci-dessous :
		Un incident technique a été détecté sur la carte à puce qui permet un report de traitement sur la piste.
		Recommencer l'opération en passant la carte du client dans le lecteur piste.

3. Transaction débit en saisie manuelle



La monnaie affichée par défaut sur l'écran d'accueil de votre terminal peut être modifiée. Voir le paragraphe « Changement de la monnaie par défaut ».

En cas de transaction d'un montant identique à la précédente, appuyer sur la touche « point » (•) pour le faire apparaître (voir paragraphe « Rappel du dernier montant »).

	Ecran du terminal	
1		Choisir la monnaie par la touche « F3 » (EUR ou USD). Saisir le montant en centimes, puis appuyer sur la touche verte (Validation). Exemple : saisir 32530 pour 325,30 EUR.
2		Appuyer sur « F ».
3		Saisir les 15 chiffres du n° de la carte client et valider.
4		Saisir la date de fin de validité de la carte.
5		Ce message s'affiche seulement si plusieurs commerces (AMEX 1, AMEX 2...) ont été initialisés (AMEX 1, AMEX 2 sont des appellations données à titre d'exemple). Choisir le commerce.
6		Ce message n'est pas affiché dans tous les cas. Le terminal propose de faire un appel au centre d'autorisation avant de continuer le traitement. Voir le chapitre « Autorisation ».
7		La transaction débit est effectuée et enregistrée dans le fichier transactions.



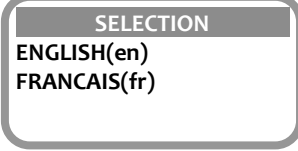






<p>8</p>	<p>PAIEMENT ACCEPTE SIGNATURE</p>	<p>Message affiché lorsque le client paie avec une carte à piste, ou si le montant de la transaction est supérieur à 760 € (paramètre du centre). Le client doit <u>signer le ticket</u>.</p>
<p>9</p>	<p>VALIDER POUR DEUXIEME TICKET</p>	<p>Appuyer sur la touche verte. Le terminal imprime le second ticket.</p>

4. Initialisation Pré-autorisation (lecture carte)







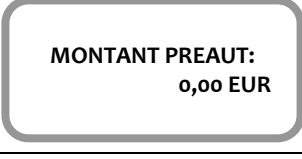


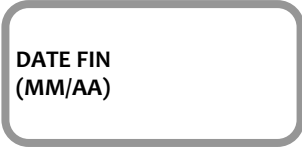
Les différentes sélections décrites ci-dessous (application carte, commerce et code langue) sont conditionnées par la personnalisation de la carte et l'initialisation du terminal.

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « AMEX CONTACT ».
3		Appuyer sur la touche correspondant à « PreAutorisation ».
4		Appuyer sur la touche correspondant à « Initialisation ».
5		Saisir le montant et valider. Appuyer sur la touche rouge « Annulation » pour abandonner la transaction.
6		Introduire la carte du client dans le lecteur adéquat (lecteur de carte à puce ou à piste).
7		Ce message apparaît uniquement pour les cartes à puce. Choisir la sélection avec les touches de navigation.

8		Confirmation de l'application carte. Valider pour confirmer votre choix.
9		Choisir le commerce (ex : AMEX1, AMEX2 ...) si le terminal est partagé entre plusieurs commerçants.
10		Valider la langue affichée, ou appuyer sur « F » pour les autres langues.
11		
12		Demander au client de saisir son code confidentiel sur le clavier du terminal.
13		A chaque chiffre du code saisi, une étoile s'affiche. En cas d'erreur sur un chiffre, le client peut effacer le dernier chiffre saisi par la touche jaune (Correction). Appuyer sur la touche verte (Validation) en fin de saisie du code. (L'appui sur la touche rouge « Annulation » permet d'abandonner la transaction).
14		Le code confidentiel est bon. Le terminal continue le traitement de la transaction. Si le message « CODE FAUX » s'affiche, le client doit recommencer la saisie de son code. (3 essais possibles).
15		Suivre les instructions affichées à l'écran.
16		Le terminal fait systématiquement un appel au centre d'autorisation avant de continuer le traitement. Voir le chapitre « Autorisation ».

17	PAIEMENT ACCEPTE	La transaction débit est effectuée et enregistrée dans le fichier transactions.
18	PAIEMENT ACCEPTE SIGNATURE	Message affiché lorsque le client paie avec une carte à piste, ou si le montant de la transaction est supérieur à 760 € (paramètre du centre). Le client doit <u>signer le ticket</u> .
19	VALIDER POUR DEUXIEME TICKET	Appuyer sur la touche verte. Le terminal imprime le second ticket.
20	RETIREZ LA CARTE SVP	Retirez maintenant la carte AMEX hors du lecteur de cartes. Retour au message « MONTANT ».

5. Initialisation Pré-autorisation (saisie manuelle)

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « AMEX CONTACT ».
3		Appuyer sur la touche correspondant à « PreAutorisation ».
4		Appuyer sur la touche correspondant à « Initialisation ».
5		Saisir le montant et valider.
6		Appuyer sur la touche « F ».
7		Saisir le numéro de la carte client et valider.
8		Saisir la date de fin de validité de la carte.





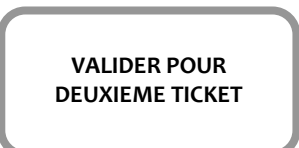
<p>9</p>	<p>CHOIX COMMERCE 1 - AMEX1 2 - AMEX2 3 - AMEXx</p>	<p>Choisir le commerce (ex : AMEX1, AMEX2 ...) si le terminal est partagé entre plusieurs commerçants.</p>
<p>10</p>	<p>APPEL AUTO ?</p>	<p>Ce message n'est pas affiché dans tous les cas. Le terminal propose de faire un appel au centre d'autorisation avant de continuer le traitement. Voir le chapitre « Autorisation ».</p>
<p>11</p>	<p>PAIEMENT ACCEPTE</p>	<p>La transaction débit est effectuée et enregistrée dans le fichier transactions.</p>
<p>12</p>	<p>PAIEMENT ACCEPTE SIGNATURE</p>	<p>Message affiché lorsque le client paie avec une carte à piste, ou si le montant de la transaction est supérieur à 760 € (paramètre du centre). Le client doit <u>signer le ticket</u>.</p>
<p>13</p>	<p>VALIDER POUR DEUXIEME TICKET</p>	<p>Appuyer sur la touche verte. Le terminal imprime le second ticket et revient à « MONTANT ».</p>

6. Validation de pré-autorisation (saisie manuelle)

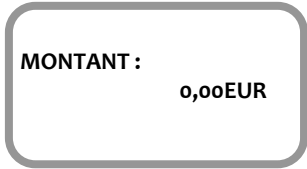
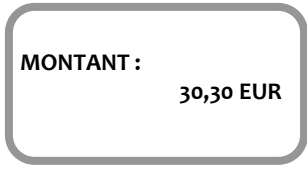



La validation de pré-autorisation est réalisable uniquement en saisie manuelle.

	Écran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « AMEX CONTACT ».
3		Appuyer sur la touche correspondant à « PreAutorisation ».
4		Appuyer sur la touche correspondant à « Validation ».
5		Saisir le montant et valider.
6		Appuyer sur la touche « F ».
7		Saisir le numéro de la carte client et valider.

8		Saisir la date de fin de validité de la carte.
9		Choisir le commerce (ex : AMEX1, AMEX2 ...) si le terminal est partagé entre plusieurs commerçants.
10		La transaction débit est effectuée et enregistrée dans le fichier transactions.
11		Message affiché lorsque le client paie avec une carte à piste, ou si le montant de la transaction est supérieur à 760 € (paramètre du centre). Le client doit <u>signer le ticket</u> .
12		Appuyer sur la touche verte. Le terminal imprime le second ticket.

7. Rappel du dernier montant

	Ecran du terminal	
1	 MONTANT : 0,00EUR	Appuyer sur la touche « • » (Point).
2	 MONTANT : 30,30 EUR	Le terminal affiche le montant de la dernière transaction débit. Si le montant affiché correspond au montant de la prochaine transaction, valider. Sinon abandonner.
3	 30,00 EUR CARTE CLIENT	Continuer la transaction débit, comme indiqué dans ce document, au chapitre « Transaction débit », ou abandonner pour revenir à « MONTANT » en appuyant sur la touche rouge.




8. Appel suspicion commerçant





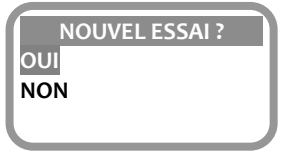
L'opérateur peut **imposer** que la transaction débit qu'il va lancer soit soumise à une **demande d'autorisation**.

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F4 » pour imposer une demande d'autorisation dans la transaction en cours.
2		Choisir la monnaie par la touche « F3 » (EUR ou USD ou ...). Saisir le montant en centimes, puis appuyer sur la touche verte (Validation). Exemple : saisir 3000 pour 30,00 EUR.
3		Continuer la transaction débit, comme indiqué dans ce document, au chapitre « Transaction débit », ou abandonner pour revenir à « MONTANT » en appuyant sur la touche rouge.

9. Demande d'autorisation



1		<p>Ce code numérique (cryptogramme visuel) est demandé lors d'une transaction par saisie manuelle ou par lecture piste, si le paramètre 4DBC est activé par le serveur de télé-paramétrage.</p> <p>Saisir les 4 derniers caractères inscrits sur la carte AMEX dans le cadre réservé à la signature du client. Valider.</p>
2		<p>Ce message est affiché uniquement si le terminal est un portable et s'il n'est pas sur son socle. L'opérateur dispose de 4 mn pour reposer le portable sur son socle.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le terminal appelle ensuite le centre d'autorisation en affichant successivement les messages suivants : « AUTORISATION NUMEROTATION », puis « AUTORISATION TRANSPAC », puis « AUTORISATION EN COURS ». L'opérateur peut annuler (mise hors ligne). <p>Si l'opérateur n'a pas reposé le portable sur son socle avant 4 mn, la transaction est abandonnée avec émission d'un ticket « DEBIT INTERROMPU ».</p>
3		<p>Le terminal appelle ensuite le centre d'autorisation en affichant successivement les messages suivants : « AUTORISATION TRANSPAC », puis « AUTORISATION EN COURS ».</p> <p>L'opérateur peut annuler (mise hors ligne).</p>

9.1.1. Réponse du centre d'autorisation :

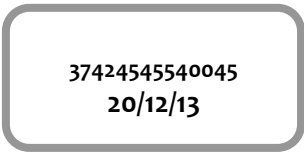
		<p>Le centre d'autorisation accepte la transaction avec la carte AMEX du client. Le message est affiché 1,5 secondes.</p>
		<p>La carte bancaire du client n'est pas acceptée. La transaction est abandonnée automatiquement.</p>
		<p>Le centre d'autorisation n'a pas été atteint. L'opérateur peut choisir entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> OUI = recommencer l'appel. NON = le terminal peut proposer « FORCAGE ? » ou abandonner la transaction. Touche rouge = Abandon de l'appel.

10. Autorisation avec appel phonie

10.1. Si le paramètre d'initialisation « PHONIE DIFFERE » est à « NON »

	Ecran du terminal	
1		Un complément d'information est nécessaire. L'opérateur peut : <ul style="list-style-type: none">• appuyer sur la touche rouge « Annulation ». La transaction peut être abandonnée.• appuyer sur la touche verte « Validation ». La transaction se poursuit par l'écran ci-dessous.
2		L'opérateur peut choisir entre : <ul style="list-style-type: none">• Effectuer l'appel phonie, c'est-à-dire : appeler le Centre d'Autorisation manuellement à l'aide de son téléphone; saisir le numéro d'autorisation communiqué par le centre lors de l'appel phonie. (Voir ci-dessous le mode opératoire de saisie); valider; le terminal continue la transaction.• Appuyer sur la touche rouge « Annulation ». La transaction est abandonnée automatiquement.• Appuyer sur la touche verte « Validation » sans saisir de n°. Le terminal revient à « FORCAGE? ».

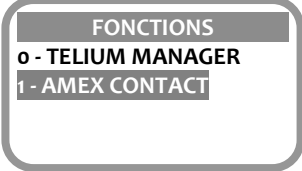




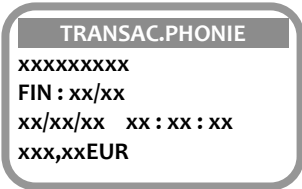


10.2. Si le paramètre d'initialisation « PHONIE DIFFERE » est à « OUI »

	Ecran du terminal	
		L'opérateur peut : <ul style="list-style-type: none">• Saisir un numéro d'autorisation comme précédemment.• Appuyer sur la touche rouge « Annulation ».

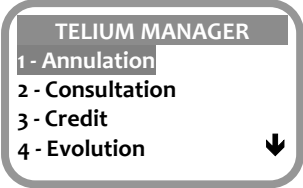
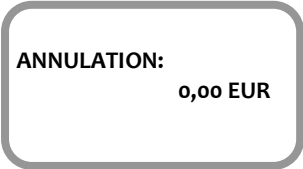

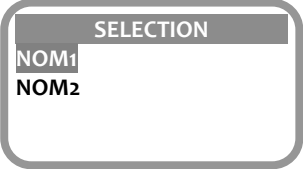


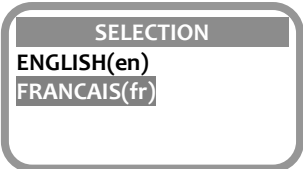
Si l'opérateur appui sur la touche rouge « Annulation » :

- Si le message « STOCKAGE PHONIE IMPOSSIBLE » apparaît, la transaction est refusée.
- Si le message « SUITE PHONIE PAR MENU » apparaît, il est possible de continuer la transaction plus tard par le menu « Valid.Phonie ».

11. Validation d'un appel phonie.

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F » et ensuite sur « AMEX CONTACT ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « Valid.Phonie ».
3		Choisir le commerce (ex : AMEX1, AMEX2 ...) si le terminal est partagé entre plusieurs commerçants.
4		Saisir le montant de la transaction qui a demandé l'appel phonie.
5		Passer la carte qui a demandé l'appel phonie ou appuyer sur « F » pour une saisie manuelle.
6		Affichage des données de la transaction initiale. L'opérateur peut : <ul style="list-style-type: none"> • Annuler par la touche rouge « ANNULATION ». • Poursuivre par la touche verte « VALIDATION ».
7		Si validation Saisir le n° d'autorisation puis valider par la touche verte.
8		La transaction est acceptée.

12. Annulation transaction débit (lecture carte)

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F », « TELIUM MANAGER » et « Annulation ».
2		Saisir le montant et valider.
3		Passer la carte dans le lecteur adéquat (piste ou puce).
4		Choisir la sélection avec les touches de navigation. Ce message apparaît uniquement pour les cartes à puce.
5		Confirmation de l'application carte. Valider pour confirmer votre choix.
6		Choisir le commerce (ex : AMEX1, AMEX2 ...) si le terminal est partagé entre plusieurs commerçants.
7		Valider la langue affichée. Ou appuyer sur « F » pour les autres langues.


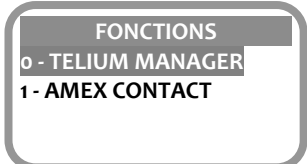
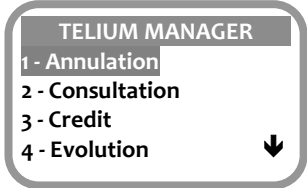
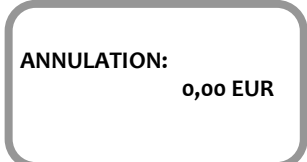

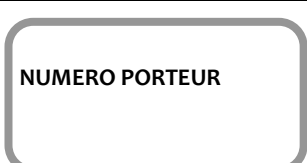
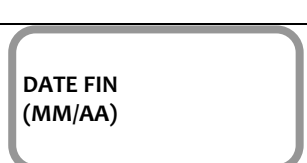

8	PATIENTEZ	
9	RETIREZ LA CARTE SVP	Retirer la carte à puce du client.
10	LECTURE CARTE COMMERCANT	Passer la carte <u>commerçant</u> dans le lecteur piste, ou appuyer sur la touche rouge « Annulation » pour abandonner la transaction.
11	Yyy xxxxxx,xx EUR ANNULATION ?	<p>Le terminal a trouvé une transaction débit non annulée qui correspond au montant saisi et au n° de carte lue. Dans le message, yyy représente le n° de transaction, xxxxxx,xx représente le montant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appuyer sur la touche verte pour annuler la transaction affichée. • Appuyer sur la touche rouge pour annuler une autre transaction, ou pour demander l'abandon de la transaction.
12	PAIEMENT ACCEPTE	L'annulation est effectuée et enregistrée. Un ticket « annulation » est édité.
13	VALIDER POUR DEUXIEME TICKET	Appuyer sur la touche verte. Le terminal édite le second ticket.

- Autres messages possibles :

	<p style="text-align: center;">ANNUL REFUSEE</p>	<p>Il n'existe pas de transaction débit non annulée dans le fichier transactions, ou la transaction annulation est impossible.</p>
	<p style="text-align: center;">CARTE COMMERÇANT NOUVEL ESSAI</p>	<p>La carte <u>commerçant</u> introduite a été mal lue. Recommencer.</p>
	<p style="text-align: center;">CARTE INVALIDE ABANDON</p>	<p>Si le message fait suite à la lecture d'une carte commerçant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La carte n'est pas une carte commerçant, ou le numéro de commerce est différent de celui que possède le terminal, ou la carte est mal lue en deuxième passage. • Si le message fait suite à la lecture d'une carte client : La carte du client n'est pas acceptée. <p>Dans les deux cas, le message est affiché 1,5 secondes, puis retour à « MONTANT ».</p>

D'autres messages possibles sont déjà cités dans le chapitre « Transaction débit », en particulier en ce qui concerne les motifs de rejet des cartes lues. S'y reporter le cas échéant.

13. Annulation transaction débit (saisie manuelle)

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « TELIUM MANAGER ».
3		Appuyer sur la touche correspondant à « Annulation ».
4		Saisir le montant et valider.
5		Appuyer sur la touche « F » pour passer en saisie manuelle.
6		Saisir le numéro de la carte dicté par le client et valider.
7		Saisir la date de fin de validité de la carte.
8		Choisir le commerce (ex : AMEX1, AMEX2 ...) si le terminal est partagé entre plusieurs commerçants.

9	LECTURE CARTE COMMERCANT	Passer la carte <u>commerçant</u> dans le lecteur piste. Ou appuyer sur la touche Annulation pour abandonner la transaction.
10	yyy xxxxxx,xx EUR ANNULATION ?	Si le n° et le montant de la transaction affichée correspondent valider sinon annuler.
11	PAIEMENT ACCEPTE	L'annulation est effectuée et enregistrée. Un ticket annulation est édité.
12	VALIDER POUR DEUXIEME TICKET	Appuyer sur la touche verte. Le terminal édite le second ticket.

- Autres messages possibles :

	ANNUL REFUSEE	Il n'existe pas de transaction débit non annulée dans le fichier transactions, ou la transaction annulation est impossible.
	CARTE COMMERCANT NOUVEL ESSAI	La carte <u>commerçant</u> introduite a été mal lue. Recommencer.
	CARTE INVALIDE ABANDON	Si le message fait suite à la lecture d'une carte commerçant : <ul style="list-style-type: none"> • La carte n'est pas une carte commerçant, ou le numéro de commerce est différent de celui que possède le terminal, ou la carte est mal lue en deuxième passage. • Si le message fait suite à la lecture d'une carte client : La carte du client n'est pas acceptée. Dans les deux cas, le message est affiché 1,5 secondes, puis retour à « MONTANT ».

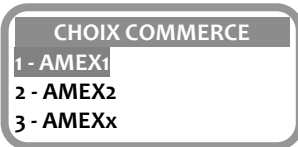
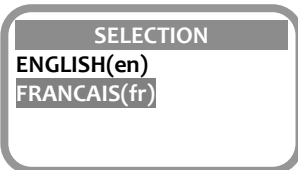



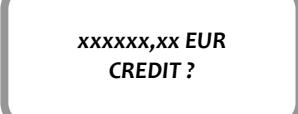


D'autres messages possibles sont déjà cités dans le chapitre « Transaction débit », en particulier en ce qui concerne les motifs de rejet des cartes lues. S'y reporter le cas échéant.

14. Transaction crédit (lecture carte)


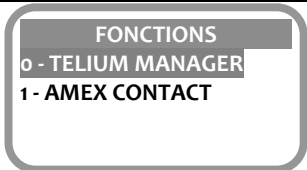
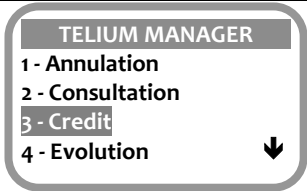



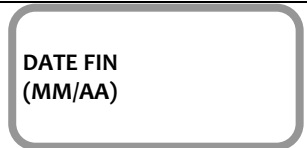



Les étapes décrites ci-dessous ne sont pas systématiques. Elles dépendent de la personnalisation de la carte client et de l'initialisation du terminal.

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « TELIUM MANAGER ».
3		Appuyer sur la touche correspondant à « Credit ».
4		Saisir le montant et valider.
5		Passer la carte dans le lecteur adéquat (piste ou puce).
6		Ce message apparaît uniquement pour les cartes à puce : Choisir la sélection avec les touches de navigation.
7		Confirmation de l'application carte. Valider pour confirmer votre choix.

8		Choisir le commerce (ex : AMEX1, AMEX2 ...) si le terminal est partagé entre plusieurs commerçants.
9		Valider la langue affichée, ou appuyer sur « F » pour les autres langues.
10		
11		Retirer la carte à puce du client.
12		Passer la carte <u>commerçant</u> dans le lecteur piste. Ou appuyer sur la touche Annulation pour abandonner la transaction.
13		Appuyer sur la touche verte pour effectuer la transaction Crédit. Appuyer sur la touche rouge pour abandonner la transaction en cours.
14		La transaction crédit est enregistrée. Le terminal imprime le ticket correspondant.
15		Appuyer sur la touche verte. Le terminal édite le second ticket.

15. Transaction crédit (saisie manuelle)

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « TELIUM MANAGER ».
3		Appuyer sur la touche correspondant à « Credit ».
4		Saisir le montant et valider.
5		Appuyer sur la touche « F » pour passer en saisie manuelle.
6		Saisir le numéro de la carte dicté par le client et valider.
7		Saisir la date de fin de validité de la carte.
8		Choisir le commerce (ex : AMEX1, AMEX2 ...) si le terminal est partagé entre plusieurs commerçants.

9	LECTURE CARTE COMMERCANT	Passer la carte <u>commerçant</u> dans le lecteur piste. Ou appuyer sur la touche Annulation pour abandonner la transaction.
10	xxxxxx,xx EUR CREDIT ?	Valider pour effectuer le crédit ou appuyer sur la touche rouge pour annuler.
11	PAIEMENT ACCEPTE	La transaction crédit est effectuée et enregistrée. Un ticket crédit est édité.
12	VALIDER POUR DEUXIEME TICKET	Appuyer sur la touche verte. Le terminal édite le second ticket.

D'autres messages possibles sont déjà cités dans le chapitre « Transaction débit », en particulier en ce qui concerne les motifs de rejet des cartes lues. S'y reporter.

16. Duplicata



On peut effectuer un duplicata des tickets suivants, pour chaque commerce :

- Ticket de la dernière transaction bancaire, quel que soit son type : transaction puce ou piste, crédit, débit, annulation.
- Dernier ticket de remise du centre de télécollections ou de téléparamétrage.

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « AMEX CONTACT ».
3		Appuyer sur la touche correspondant à « Duplicata ».
4		<ul style="list-style-type: none"> • Pour obtenir un duplicata de la dernière transaction, appuyer sur la touche correspondant à « Carte ». • Pour obtenir un duplicata du dernier ticket de remise, appuyer sur la touche correspondant à « Centre ».
5		Ce message s'affiche après le choix « Carte » au message précédent. Choisir le destinataire du ticket.
6		Édition du ticket « Duplicata ». Retour à « MONTANT ».

- Autres messages possibles :

	<p>DUPLICATA IMPOSSIBLE</p>	<p>Fichier transactions vide : aucune information ticket n'est disponible. Le message est affiché 1,5 secondes, puis retour à « MONTANT ».</p>
--	--	--

17. Consultation



Il est possible d'interrompre l'impression du journal en appuyant sur la touche rouge « Annulation ». Le terminal revient à « MONTANT ».

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « AMEX CONTACT ».
3		Appuyer sur la touche correspondant à « Consultation ».
4		Ce message s'affiche seulement si plusieurs commerces ont été initialisés et si un duplicata centre a été demandé. Choisir le commerce désiré.
5		Impression des totaux (nombre/ montant/ transactions).
6		Choix du type de journal à imprimer : <ul style="list-style-type: none"> • ABOUTIES : impression du journal des transactions abouties • NON ABOUTIES : impression du journal des transactions non abouties • TOUTES : impression du journal complet des transactions abouties et non abouties

18. Télécollecte



La télécollecte nécessite que le terminal soit branché sur le secteur, et que le secteur soit présent. L'appel au centre de télécollecte est lancé :

- Soit manuellement,
- Soit automatiquement à l'heure d'appel.

18.1. Télécollecte manuelle

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « AMEX EMV ».
3		Appuyer sur la touche correspondant à « Appel ».
4		Choisir le commerce (ex : AMEX1, AMEX2, etc) si le terminal est partagé entre plusieurs commerçants.
5		Vous pouvez annuler l'opération en appuyant sur la touche annulation (touche rouge).

6	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> APPEL TELECOL TRANSPAC </div>	Idem
7	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> TELECOL EN COURS </div>	Idem. La télécollecte est terminée. Édition du ticket de télécollecte, et retour à « MONTANT ».

18.2. Lancement automatique



A l'heure d'appel définie et téléinitialisée par le Centre de Télécollecte, le terminal lance automatiquement la télécollecte. Les messages affichés pendant cette phase sont identiques à ceux du lancement manuel.

19. Changement de la date et de l'heure





La date et le n° de terminal du terminal peuvent être modifiés si le fichier transactions est vide. Si ce n'est pas le cas, faire une télécollecte manuelle. L'heure peut être modifiée à tout moment.

	Ecran du terminal	
1		Appuyer sur la touche « F ».
2		Appuyer sur la touche correspondant à « TELIUM MANAGER ».
3		Appuyer sur la touche correspondant à « Initialisation ».
4		Appuyer sur la touche correspondant à « Paramètres ».
5		L'utilisateur choisit avec les touches , le menu désiré. Appuyer sur la touche correspondant « Date et Heure ».
6		La mise à jour de la date s'effectue en choisissant le menu « Regler date ». (cf. 7). La mise à jour de l'heure s'effectue en choisissant le menu « Regler Heure ». (cf. 8).

7		<p>Date courante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la date affichée est bonne, appuyer sur la touche verte (validation) du terminal. Le terminal revient sur l'écran « INITIALISATION ». • Si la date affichée ne convient pas, saisir les 8 chiffres de la nouvelle date sur le clavier du terminal, sans tenir compte des barres obliques. <p>Exemple : 01072011 pour 01/07/2011. Puis valider par la touche verte du terminal</p>
8		<p>Heure courante sur 24H.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'heure affichée est bonne, appuyer sur la touche verte (validation) du terminal. Le terminal revient sur l'écran « Initialisation ». • Si l'heure affichée ne convient pas, saisir les 4 chiffres de la nouvelle heure sur le clavier du terminal, sans tenir compte des deux points. <p>Exemple : 0835 pour 8h 35mn. Puis valider par la touche verte du terminal.</p>

19.1. Paramétrage du format de la date

	Ecran du terminal	
9		<p>Sélectionner « Format date »</p>
10		<p>Format de l'affichage de la date.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le format convient, appuyer sur la touche verte (validation) du terminal. Le terminal revient sur l'écran « INITIALISATION ». • Si le format ne convient pas, sélectionner le format dans les choix proposés avec les touches de navigation <p>Puis valider par la touche verte du terminal.</p>

20. Messages provenant du centre



Certains messages affichés par le pin-pad ou par l'écran du terminal sont définis par le centre. Leur contenu peut être celui qui figure dans le tableau ci-dessous, à un moment donné. Ultérieurement, suite à un téléparamétrage, le centre peut modifier le contenu de ces messages.

Messages affichés sur le PIN-PAD	Messages affichés sur l'écran du terminal	
CARTE BLOQUEE	TYPE TRANS REFUS	APPEL TELEPAR
CARTE INVALIDE	MONNAIE REFUSEE	APPEL MAINTENEUR
CARTE ARRACHEE	CARTE BLOQUEE	TELECOL EN COURS
CARTE MUETTE	CARTE ARRACHEE	TELEPAR EN COURS
CARTE PERIMEE	CARTE DE TEST	TELECH EN COURS
CARTE DEBUT INVAL	CARTE INTERDITE	AUTOR EN COURS
CARTE REFUSEE	CAPTURER CARTE	ECHEC TELECOL
CODE ?	CARTE INVALIDE	ECHEC TELECH
DERNIER ESSAI	CARTE MUETTE	ECHEC TELEPAR
CODE BON	CARTE PERIMEE	ECHEC AUTOR
CODE FAUX	CARTE REFUSEE	FICHER PLEIN
PATIENTEZ	VALIDEZ	FICHER VIDE
PAIEMENT ACCEPTE	ANNULATION ?	LECTURE PISTE
PAIEMENT REFUSE	ANNUL REFUSEE	LECTURE PUCE
MONNAIE REFUSEE	CREDIT ?	INCID TECHNIQUE
INCIDENT CARTE	CREDIT REFUSE	INCID IMPRESSION
ANNUL REFUSEE	APPEL AUTO ?	PAIEMENT ACCEPTE
CREDIT REFUSE	APPEL PHONIE ?	PAIEMENT REFUSE
SIGNATURE	NUM AUTO ?	ENREGIS INCIDENT
RETIREZ CARTE	FORCAGE ?	SIGNATURE
NON GERE LECTURE PISTE	ABANDON	IMPRESSION
LECTURE PUCE	APPEL TELECOL	NON GERE LECTURE PISTE
LECTURE PISTE	APPEL TELECH	DATE FIN DE VALIDITE
		SAISIR CODE NUMERIQUE
		APPLI DESACTIVEE

Votre installateur

