

CCV Mobile

Guide d'utilisation
WiFi & 4G (V400M)

let's make
payment
happen



Le terminal de paiement CCV Mobile

Le terminal de paiement V400M vous permet de traiter des transactions réalisées avec des cartes de paiement, d'épargne et client. Le terminal de paiement est orienté avenir et répond aux exigences de sécurité internationales les plus récentes.

Nos coordonnées figurent à la page 65 de ce guide d'utilisation.

Les problèmes liés au non-respect du guide d'utilisation ne relèvent pas du contrat de service.

Ce qu'il faut entendre par service fourni par CCV et sous quelles conditions il est fourni est décrit dans les « Conditions générales CCV Nederland B.V., de janvier 2017 » et le dépliant de service du produit concerné. Ces documents ont déjà été envoyés avec l'offre.

Tous droits réservés. Rien de cette publication ne peut être reproduit, stocké dans une base de données automatisée ou rendu public, sous quelque forme ou manière que ce soit, soit électronique, mécanique, par photocopie, enregistrement ou autre, sans l'accord écrit préalable de CCV Belgium.

Table des matières

1. Préparation du terminal de paiement

1.1 Aperçu des éléments fournis	6
1.2 Utiliser le terminal de paiement	8
1.2.1 Modalités d'utilisation	8
1.2.2 Paramètres pour une utilisation optimale du WiFi	8
1.2.3 Facteurs environnementaux susceptibles d'influer sur le fonctionnement de l'appareil	9
1.3 Raccorder l'appareil	10
1.4 Paramètres de communication du terminal de paiement	12
1.4.1 Vérifier les paramètres de communication	12

2. Travailler avec le terminal de paiement

2.1 Aperçu du terminal de paiement	20
2.2 Opération du terminal de paiement	20
2.2.1 Touches du terminal de paiement	20
2.2.2 Introduire des lettres et des signes de ponctuation	21
2.2.3 Écran tactile du terminal de paiement	22
2.3 Interface utilisateur du terminal de paiement	22
2.3.1 Écran d'accueil	22
2.3.2 Écran de menu	22
2.3.3 Écrans de client	23
2.3.4 Symboles	23
2.3.5 Indicateurs de statut batterie	24
2.3.6 Indicateurs de statut réseau	25
2.3.7 Indicateurs de statut alimentation externe	25
2.4 Mot de passe manager	25
2.5 Allumer et éteindre le terminal de paiement	27
2.6 Verrouiller et déverrouiller le terminal de paiement	27
2.6.1 Exécuter une ouverture de la journée	27
2.6.2 Exécuter une clôture de la journée	28
2.7 Mode veille du terminal de paiement	29
2.8 Introduire des cartes de paiement dans les lecteurs de carte	29
2.9 Placer un rouleau de papier	30

3. Exécuter des transactions	
3.1 Aperçu des différents types de transactions	31
3.2 Types de transactions que vous pouvez exécuter avec une carte de paiement	32
3.3 Introduire un pourboire lors d'une transaction	34
3.4 Exécuter des transactions	34
3.4.1 Paiement	34
3.4.2 Transaction de carte de crédit manuelle	35
3.4.3 Réservation	36
3.4.4 Paiement après réservation	38
3.4.5 Remboursement	39
3.4.6 Paiement mobile	40
3.5 Annuler des transactions	41
3.5.1 Annuler la dernière transaction exécutée	41
3.5.2 Annuler une transaction précédemment exécutée	42
4. Rapports financiers	
4.1 Aperçu des différents rapports	43
4.2 Imprimer des rapports	43
4.2.1 Imprimer un rapport des totaux	44
4.3 Modifier les paramètres des rapports	46
5. Entretien et dépannage	
5.1 La batterie du terminal de paiement	47
5.1.1 Consignes pour un usage optimal de la batterie	47
5.1.2 Charger la batterie à l'aide de la station de base	49
5.1.3 Charger la batterie à l'aide du câble d'alimentation	50
5.1.4 Calibrer la batterie	51
5.2 Contrôle de version périodique du logiciel	51
5.3 Que faire en cas de problèmes ?	52
5.3.1 Exécuter une session de paramètres acquirer	53
5.3.2 Tester les connexions de communication	55
5.3.3 Vérifier si un réseau WiFi est disponible	57
5.3.4 Calibrer l'écran tactile	58
5.3.5 Rechercher l'ID du terminal TMS et le code du terminal de paiement	59

6. Fournitures pour le terminal de paiement

- 6.1 Commander des fournitures 60
- 6.2 Commander des rouleaux de papier par le biais du terminal de paiement 60

7. Coordonnées

- 7.1 Numéros de téléphone CCV 61
- 7.2 Heures d'ouverture CCV 61
- 7.3 Coordonnées générales CCV 61

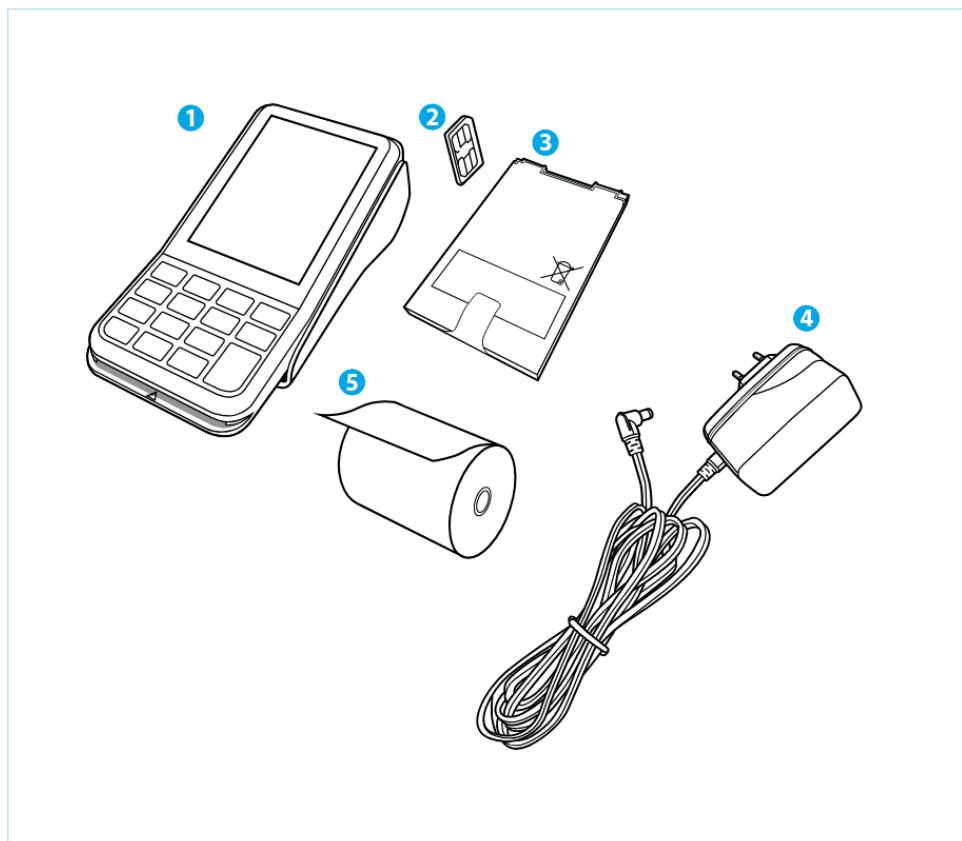
8. Annexe

- 8.1 Parties qui permettent d'exécuter des transactions 62
- 8.2 Glossaire 63

1. Préparation du terminal de paiement

1.1 Aperçu des éléments fournis

Si le terminal de paiement vous est fourni sous forme Plug & Play, vous recevez les éléments suivants.



1 Terminal de paiement V400M

Le terminal de paiement est utilisé par vous et par le client lors de l'exécution de transactions.

2 Carte SIM

Vous devez placer une carte SIM dans le terminal de paiement. Elle est nécessaire à la communication du terminal de paiement. Vous trouverez en pages 10 et 11 une description de la manière de placer la carte SIM.

3 Batterie

La batterie alimente le terminal de paiement en courant.

4 Câble d'alimentation

Pour charger la batterie, placez ce câble dans la prise de courant.

5 Rouleau de papier

Placez un rouleau de papier dans le terminal de paiement. Découvrez comment faire en page 30.

ATTENTION !

Chargez entièrement la batterie avant de l'utiliser la première fois. Cette précaution est essentielle pour la durée de vie de la batterie. Vous trouverez en pages 49 et 50 une description de la manière de charger la batterie.

1.2 Utiliser le terminal de paiement

1.2.1 Modalités d'utilisation

La Betaalvereniging Nederland est une instance qui s'occupe notamment de la sécurité des paiements électroniques. Pour accroître cette sécurité, la Betaalvereniging Nederland a établi des directives relatives à l'utilisation du lecteur de carte.

- Veillez à ce que la carte de paiement soit toujours visible pour le client.
- Le client doit lui-même insérer la carte de paiement.
- Montrez la manière dont vous introduisez la carte de paiement si le client ne sait pas le faire lui-même.

1.2.2 Paramètres pour une utilisation optimale du WiFi

Paramètres de base

- Paramétrez votre routeur/point d'accès en mode mixte (WiFi B/G/N/AC) ou en mode fixe (WiFi B/G). Le terminal de paiement soutient WiFi B/G. Consultez votre gestionnaire de réseau ou fournisseur si vous souhaitez modifier ces paramètres.
- Nous vous recommandons de sécuriser votre réseau. Le terminal de paiement soutient plusieurs types de sécurisation du WiFi. Pour une protection optimale de votre terminal, optez pour la sécurisation WPA2.
- Le terminal de paiement soutient aussi bien les adresses IP dynamiques (DHCP) que les adresses IP fixes. Nous vous recommandons d'utiliser DHCP.
- Chargez entièrement la batterie du terminal avant de l'utiliser.

Paramètres réseau

- Nous vous recommandons d'appliquer QoS (Quality of Service) si votre réseau WiFi soutient plusieurs appareils WiFi. Vous aurez ainsi la garantie de toujours disposer d'une largeur de bande suffisante et que le terminal de paiement sera prioritaire sur le réseau.
- Vous pouvez paramétrer plusieurs réseaux WiFi sur le terminal de paiement.

Paramètres du routeur

- Placez votre routeur/point d'accès dans un rayon de 30 mètres de l'endroit où le terminal est utilisé. Faites appel à des repeaters si vous utilisez le terminal de paiement dans une zone plus étendue.
- Dans les endroits où le trafic WiFi est important (centres urbains, centres de conférence...), identifiez le canal WiFi le moins utilisé. Nous vous recommandons de paramétrer ce canal pour votre réseau.
- Utilisez si possible la norme « G ».

1.2.3 Facteurs environnementaux susceptibles d'influer sur le fonctionnement de l'appareil

Des facteurs environnementaux sont susceptibles d'influer sur le fonctionnement de l'appareil. Tenez-en compte lorsque vous utilisez l'appareil. Votre terminal de paiement peut fonctionner en présence des facteurs environnementaux suivants :

- La température ambiante se situe entre 0°C et 50°C
- L'humidité relative de l'air se situe entre 5 % et 85 %

La portée de votre réseau est fortement influencée par la construction du bâtiment où le routeur WiFi ou le point d'accès est installé. Voici des réflecteurs effectifs pour signaux WiFi qui limitent la portée :

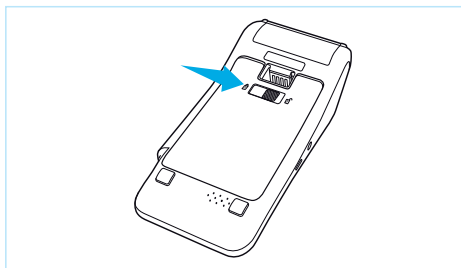
- Murs épais en béton armé
- Fenêtres avec revêtement en métal
- Sous-sol pour parquet et stratifié avec couche de métal

Évitez :

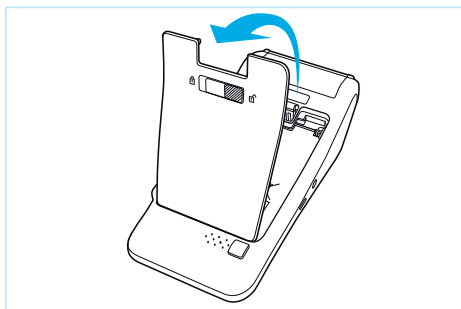
- Les chocs et vibrations
- La lumière directe du soleil ou les objets dégageant de la chaleur
- Une chaleur et une poussière excessives
- L'huile et la saleté
- L'eau ou la condensation
- Les objets qui causent des fluctuations de courant et/ou des champs électromagnétiques excessifs. Pensez par exemple aux portiques antiviol et aux moteurs de tapis de transport
- Autres sources pouvant perturber le réseau WiFi :
 - Appareils Bluetooth
 - Magnétrons
 - Téléphones DECT
 - Autres réseaux WiFi
 - ZigBee
 - Alarme de voiture (capteurs de mouvements)

1.3 Placer la carte SIM et la batterie

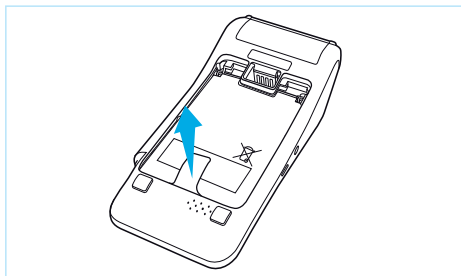
Pour connecter le terminal de paiement et le préparer pour utilisation, procédez aux manipulations suivantes.



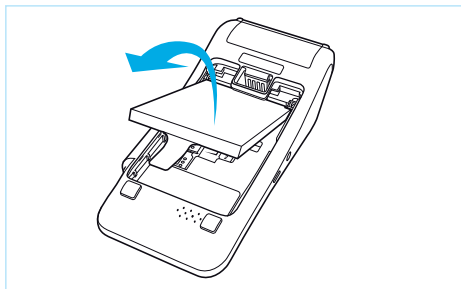
- 1 Glissez le verrou vers la droite pour ouvrir le couvercle de la batterie.



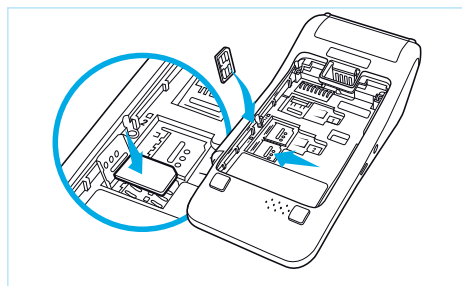
- 2 Tirez le couvercle de la batterie vers le haut.



- 3 Tirez la languette vers le haut afin de soulever la batterie.

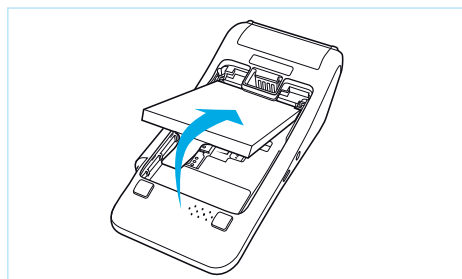


- 4 Retirez la batterie.



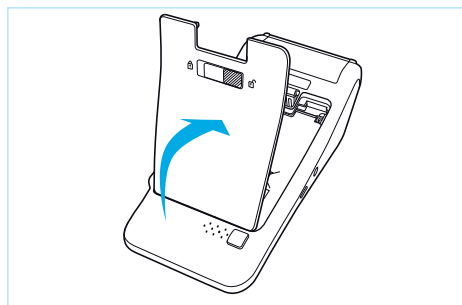
5

Faites glisser la fente SIM **inférieure** vers la gauche pour l'ouvrir et la soulever. Déposez ensuite la carte SIM, puce vers le bas, et fermez la fente SIM.



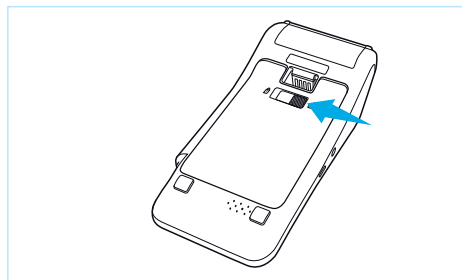
6

Remplacez la batterie.



7

Remplacez le couvercle de la batterie.




8

Glissez le verrou vers la gauche pour fermer le couvercle de la batterie.

1.4 Paramètres de communication du terminal de paiement

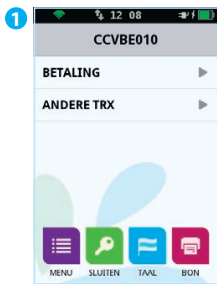
Le V400M est un terminal mobile qui communique par WiFi et 4G. Cette connexion est nécessaire pour transmettre les transactions, en vue de leur traitement, à un acquirer, mais aussi pour communiquer avec notre Terminal Management System. La communication avec le Terminal Management System permet par exemple à votre terminal de paiement d'être équipé d'un nouveau logiciel.


1.4.1 Vérifier les paramètres de communication

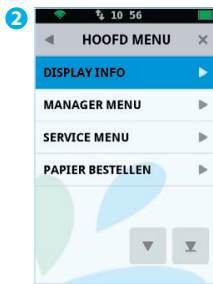
Allumez le terminal de paiement en maintenant la touche  enfoncée jusqu'à ce que l'éclairage de l'écran s'allume. Allez au point 1.4.1.1 pour le WiFi ou au point 1.4.1.2 pour la 4G.

1.4.1.1 WiFi

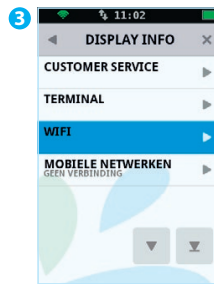
Procédez aux manipulations suivantes pour vérifier les paramètres de communication actuels de votre terminal de paiement.



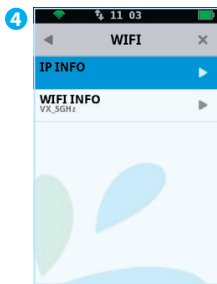
Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



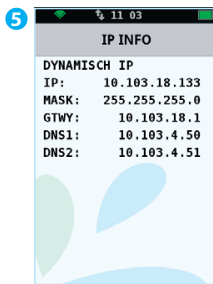
Sélectionnez **DISPLAY INFO** (INFO AFFICHAGE).




Sélectionnez **WIFI**.



Sélectionnez **IP INFO** (INFO IP).

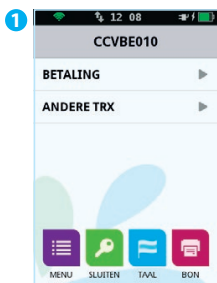


L'adresse IP, le portail, le masque de sous-réseau et éventuellement les DNS attribués par le réseau WiFi au terminal de paiement apparaissent à l'écran.

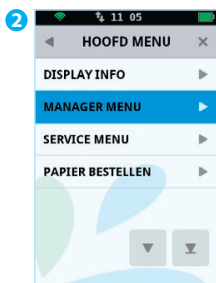
6 Appuyez plusieurs fois sur  pour revenir à l'écran d'accueil.

1.4.1.1 Paramétrer un réseau WiFi

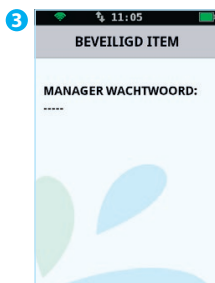
Pour paramétrer un réseau WiFi, procédez aux manipulations suivantes.




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



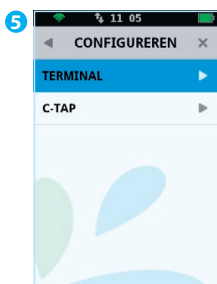
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



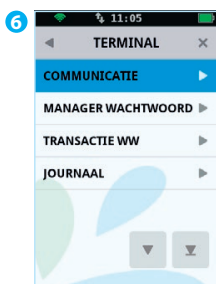
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



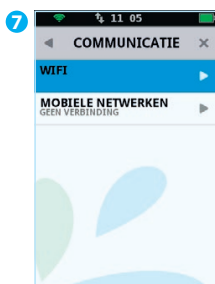
Sélectionnez **CONFIGUREREN (CONFIGURER)**.



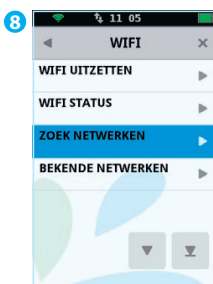
Sélectionnez **TERMINAL**.



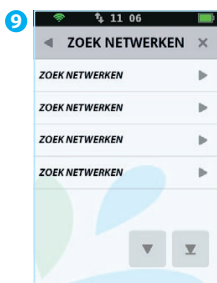
Sélectionnez **COMMUNICATIE (COMMUNICATION)**.



Sélectionnez **WIFI**.



Sélectionnez **ZOEK NETWERKEN (RECHERCHEZ RÉSEAUX)**.




Sélectionnez le réseau souhaité.



Appuyez sur  pour vous connecter au réseau sélectionné.



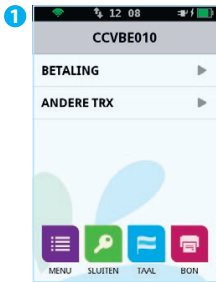
Introduisez le mot de passe du réseau et confirmez en appuyant sur . Cet écran s'affiche uniquement si vous devez introduire un mot de passe.



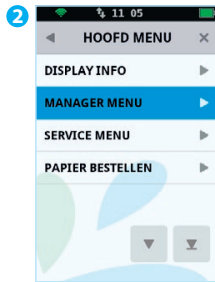
Le terminal est connecté au réseau WiFi.

1.4.1.1.2 Paramétrer une adresse IP fixe

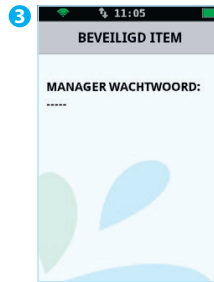
Pour paramétrer une adresse IP fixe, procédez aux manipulations suivantes.



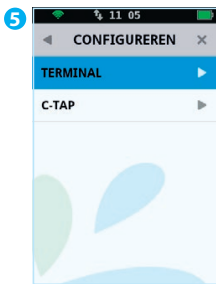
Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



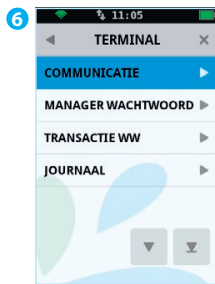
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



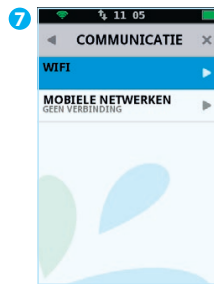
Sélectionnez **CONFIGUREREN (CONFIGURER)**.



Sélectionnez **TERMINAL**.



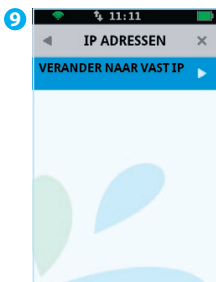
Sélectionnez **COMMUNICATIE (COMMUNICATION)**.



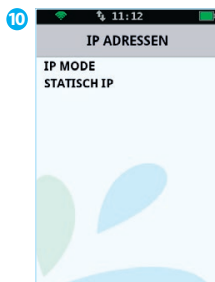
Sélectionnez **WIFI**.



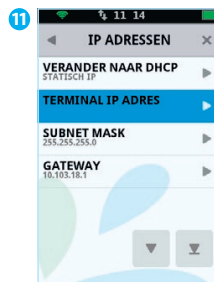
Sélectionnez **IP INSTELLINGEN (PARAMÈTRES IP)**.



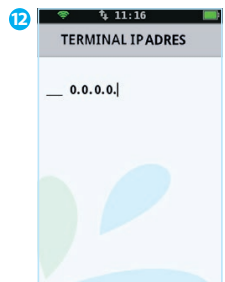
Sélectionnez **VERANDER NAAR VAST IP (CHANGEZ EN IP FIXE)**.





Le statut change en **IP MODE STATISCH IP (MODE IP IP STATIQUE)**.



Sélectionnez **TERMINAL IP ADRES (ADRESSE IP TERMINAL)**.





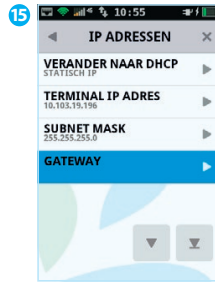
Appuyez sur , saisissez l'adresse IP et confirmez en appuyant sur .



Sélectionnez **SUBNET MASK (MASQUE DE SOUS-RÉSEAU)**.





Appuyez sur , saisissez le masque de sous-réseau et confirmez en appuyant sur .





Sélectionnez **GATEWAY (PORTAIL)**.



Appuyez sur , saisissez le portail et confirmez en appuyant sur .



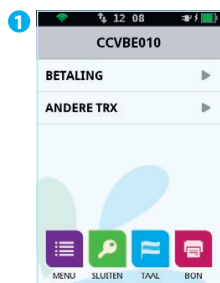
Appuyez sur  et confirmez en appuyant sur .



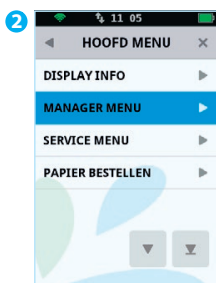
Les données introduites sont appliquées. Attendez 10 à 15 secondes. Le terminal de paiement revient automatiquement à l'écran d'accueil.

1.4.1.1.3 Paramétrer une adresse IP dynamique

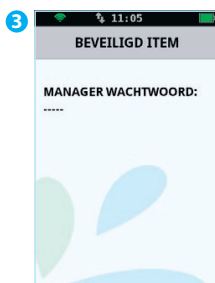
Procédez aux manipulations suivantes si le terminal de paiement a une adresse IP statique et que vous voulez la modifier en adresse IP dynamique.




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



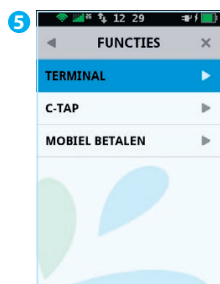
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



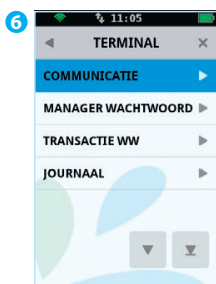
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



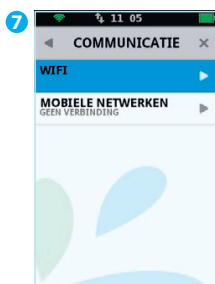
Sélectionnez **CONFIGUREREN (CONFIGURER)**.



Sélectionnez **TERMINAL**.



Sélectionnez **COMMUNICATIE (COMMUNICATION)**.



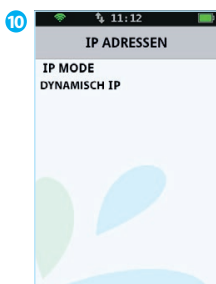
Sélectionnez **WIFI**.



Sélectionnez **IP INSTELLINGEN (PARAMÈTRES IP)**.





Sélectionnez **VERANDER NAAR DHCP (CHANGEZ EN DHCP)**.



Le statut change en **IP MODE DYNAMISCH IP (MODE IP IP DYNAMIQUE)**.



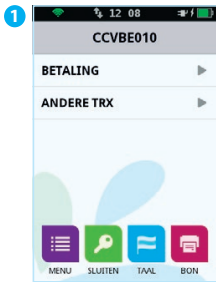
Appuyez sur  et confirmez en appuyant sur .



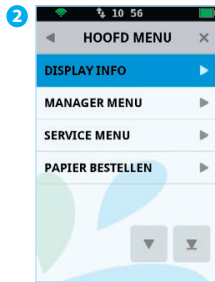
Les données introduites sont appliquées. Attendez 10 à 15 secondes. Le terminal de paiement revient automatiquement à l'écran d'accueil.

1.4.1.2 4G

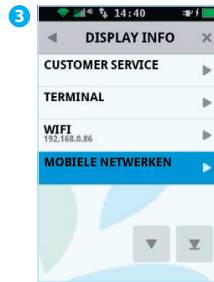
Procédez aux manipulations suivantes pour vérifier les paramètres de communication actuels de votre terminal de paiement.



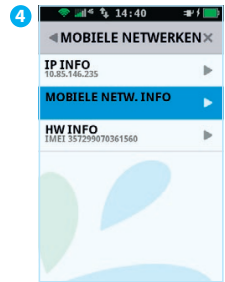
Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



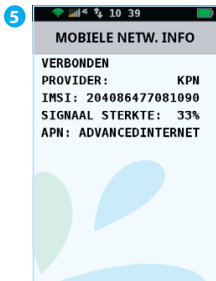
Sélectionnez **DISPLAY INFO** (INFO AFFICHAGE).



Sélectionnez **MOBIELE NETWERKEN** (RÉSEAUX MOBILES).



Sélectionnez **MOBIELE NETW. INFO** (INFOS RÉS. MOBILES).

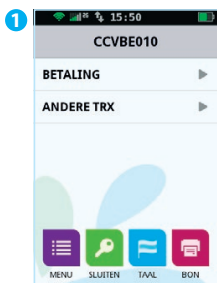


Les informations suivantes s'affichent :

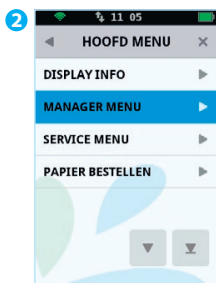
- le prestataire de communication de données mobiles
- le numéro de la carte SIM
- la force du signal
- le point d'accès

1.4.1.2 Paramétrer un point d'accès

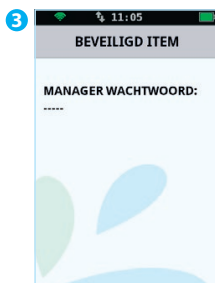
Pour paramétrer un point d'accès, procédez aux manipulations suivantes.




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



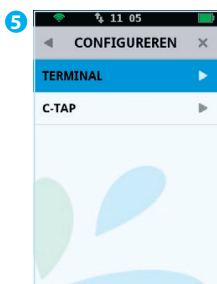
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



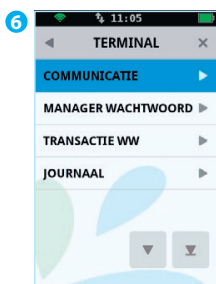
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



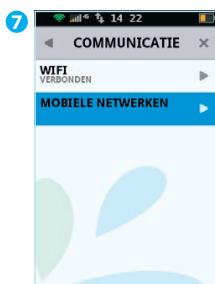
Sélectionnez **CONFIGUREREN (CONFIGURER)**.



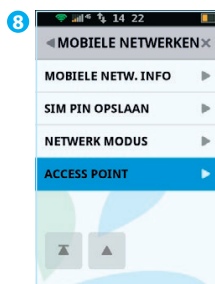
Sélectionnez **TERMINAL**.



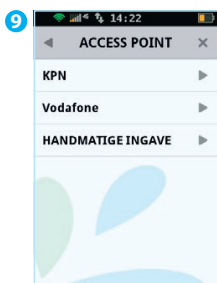
Sélectionnez **COMMUNICATIE (COMMUNICATION)**.



Sélectionnez **MOBIELE NETWERKEN (RÉSEAUX MOBILES)**.



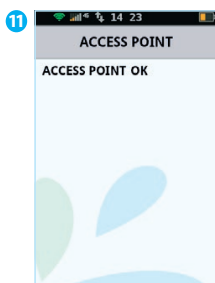
Sélectionnez **ACCESS POINT (POINT D'ACCÈS)**.



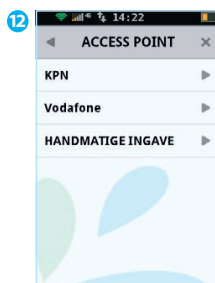
Sélectionnez **HANDMATIGE INGAVE (ENCODAGE MANUEL)** ou sélectionnez CCV s'il apparaît dans la liste.



Paramétrez CCV.EU comme point d'accès et confirmez en appuyant sur OK si vous avez opté pour un encodage manuel. Si vous avez sélectionné CCV, confirmez le point d'accès en appuyant sur OK.

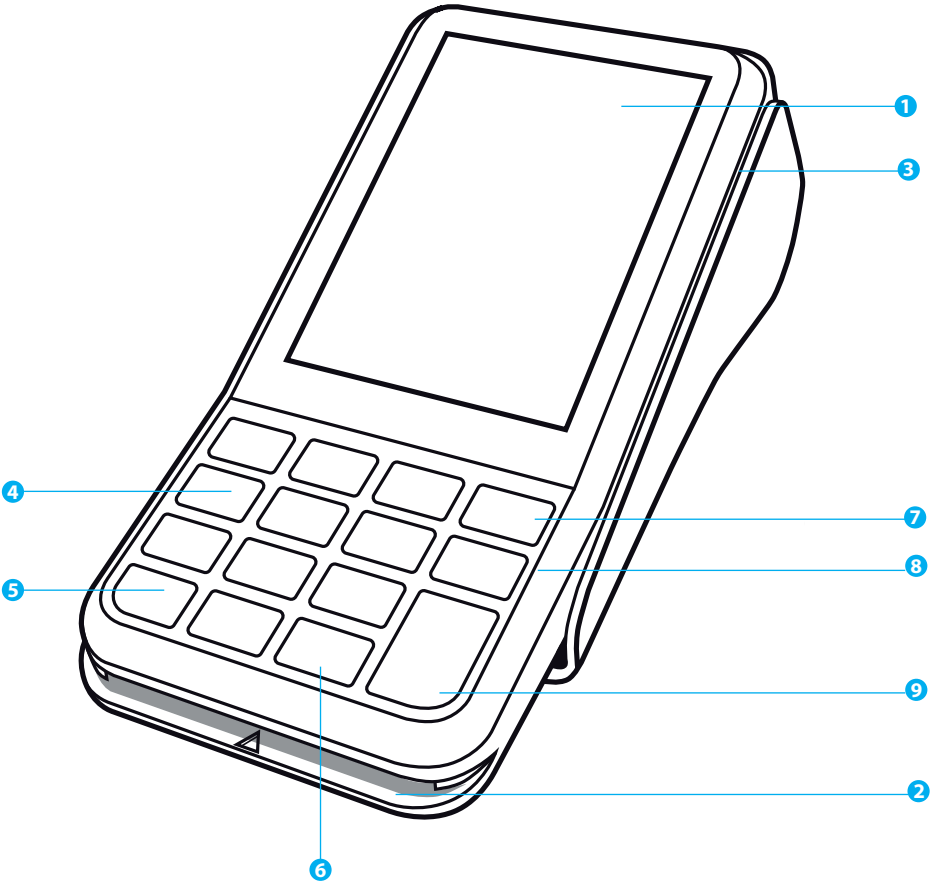


Si le point d'accès a été paramétré avec fruit, la notification ACCESS POINT OK (POINT D'ACCÈS OK) apparaît. Répétez les étapes 10, 11 et 12 si la notification ACCESS POINT MISLUKT (ÉCHEC POINT D'ACCÈS) apparaît.



Appuyez sur  pour revenir à l'écran d'accueil.

2. Travailler avec le terminal de paiement



2.1 Aperçu du terminal de paiement

- 1 Écran tactile
- 2 Lecteur de carte à puce
- 3 Lecteur de carte magnétique

2.2 Opération du terminal de paiement

2.2.1 Touches du terminal de paiement

- 4 **Touches numériques**
Saisissez les données, comme un montant de transaction. Appuyez plusieurs fois sur la même touche pour introduire des lettres et signes de ponctuation (voir page 21). Le client introduit son code PIN à l'aide de ces touches
- 5 **Touche <*>**
Les signes de ponctuation sont programmés sous cette touche (voir page 21).
- 6 **Touche <#>**
Les signes de ponctuation sont programmés sous cette touche (voir page 21).
- 7 **Touche <X>**
Interrompre un traitement.
Touche permettant au client d'interrompre une transaction.
- 8 **Touche <<>**
Corriger les données introduites.
Touche permettant au client de corriger un code PIN introduit.
- 9 **Touche <O>**
Confirmer les données introduites ou une action.
Touche permettant au client de confirmer un code PIN introduit et une transaction.

Certaines touches comportent un signe en relief pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

Touche	Signe en relief
< 5 >	Un point (.)
Touche < X >	Une croix (X)
Touche < < >	Une barre verticale formant une pointe vers la gauche (<)
Touche < O >	Un rond (O)

2.2.2 Introduire des lettres et des signes de ponctuation

Sur les touches de votre terminal de paiement, vous ne verrez que des chiffres. Des lettres et des signes de ponctuation ont toutefois été associés aux touches numériques et aux touches <*> et <#>. Vous pouvez introduire la lettre ou le signe de ponctuation que vous voulez en appuyant une ou plusieurs fois sur le chiffre adéquat.

Touche sur laquelle appuyer	Nombre de fois que vous devez appuyer														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	Q	Z	.	q	z	1								
2	2	A	B	C	a	b	c	2							
3	3	D	E	F	d	e	f	3							
4	4	G	H	I	g	h	i	4							
5	5	J	K	L	j	k	l	5							
6	6	M	N	O	m	n	o	6							
7	7	P	R	S	p	r	s	7							
8	8	T	U	V	t	u	v	8							
9	9	W	X	Y	w	x	y	9							
0	0	-	espace	+	0										
*	*	,	'	"	()	<	>	[]	_	{	}	~	*
#	#	!	?	:	;	@	=	&	/	\	%	\$		^	#

Par exemple, pour introduire le mot Pin :

- P** Appuyez 2 fois sur 7
- i** Appuyez 7 fois sur 4
- n** Appuyez 6 fois sur 6

ATTENTION !

Lorsque vous introduisez une lettre ou un signe de ponctuation, attendez 1 seconde avant de passer au caractère suivant.

2.2.3 Écran tactile du terminal de paiement

Le terminal de paiement est équipé d'un écran tactile qui permet de l'opérer. Vous trouverez ci-dessous de plus amples informations à propos de l'écran tactile.

2.3 Interface utilisateur du terminal de paiement

2.3.1 Écran d'accueil

Dès que le terminal de paiement a démarré, l'écran d'accueil s'ouvre. Cet écran est structuré comme suit :



Barre de statut
La barre de statut contient l'heure et les indicateurs de statut de la batterie, la connexion réseau et l'alimentation externe.

Rendez-vous en pages 25 et 26 pour obtenir de plus amples informations sur les indicateurs de statut.

Barre de navigation
Des symboles de fonction sont représentés en bas de l'écran. Appuyez sur le symbole souhaité pour exécuter la fonction. Rendez-vous en page 30 pour obtenir de plus amples informations sur les fonctions disponibles.

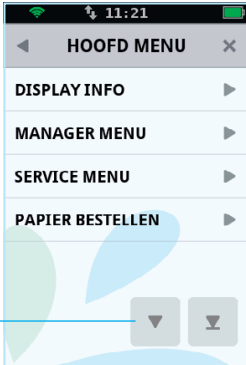
Coordonnées NAW
Le nom de la société apparaît ici.

Liste de menu
Appuyez sur BETALING (PAIEMENT) pour démarrer une transaction ou sur ANDERE TRX (AUTRE TRX) si vous voulez d'abord sélectionner un type de transaction.

Rendez-vous en page 33 pour obtenir de plus amples informations sur les différents types de transactions.

2.3.2 Écran de menu

Lorsque vous ouvrez le menu du terminal de paiement, l'écran de menu apparaît. L'écran de menu est structuré comme suit :



Liste de menu
Toutes les options de menu disponibles sont affichées dans la liste de menu.

Barre de navigation
La barre de navigation contient des symboles de navigation si la liste de menu contient davantage d'options que celles pouvant être affichées à l'écran. Appuyez sur l'un de ces symboles pour naviguer dans la liste de menu.

Barre de titre
La barre de titre contient le titre du menu. Appuyez sur ◀ pour revenir au menu précédent ou appuyez sur ✕ pour revenir à l'écran d'accueil.

2.3.3 Écrans de client







Lors de l'exécution de transactions, un titulaire de carte doit, comme vous, procéder à des manipulations sur le terminal de paiement. Un fond bleu apparaît sur l'écran. L'écran suivant indique par exemple que le titulaire de carte doit introduire sa carte et sélectionner un mode de paiement.








Barre de navigation
Des symboles de fonction sont représentés dans la barre de navigation. Appuyez sur le symbole souhaité pour exécuter la fonction.

Rendez-vous au paragraphe suivant pour obtenir de plus amples informations sur les fonctions disponibles.









2.3.4 Symboles







Symbole	Fonction
	Ouvrir le menu principal.
	Procéder à une ouverture de la journée (voir page 27).
	Procéder à une clôture de la journée (voir page 28).
	Modifier la langue d'affichage en anglais, allemand ou néerlandais.
	Imprimer une copie de ticket de la dernière transaction exécutée. Vous pouvez utiliser cette fonction jusqu'à 5 minutes après l'exécution de la dernière transaction. Passé ce délai, la copie de ticket sera supprimée du terminal de paiement.
	Saisissez manuellement les données de carte pour une transaction de carte de crédit manuelle (voir page 35).

Symbole	Fonction
	Dérouler l'écran vers la première ligne d'un menu.
	Remonter d'une ligne.
	Descendre d'une ligne.
	Dérouler l'écran vers la dernière ligne d'un menu.
	Revenir à un menu précédent.
	Aller vers l'option de menu suivante.
	Quitter le menu et revenir à l'écran d'accueil.



2.3.5 Indicateurs de statut batterie

Symbole	Signification
	Aucune batterie présente.
	La batterie est pratiquement vide, la capacité est inférieure à 5 %.
	La capacité de la batterie se situe entre 5 % et 20 %.
	La capacité de la batterie se situe entre 21 % et 40 %.
	La capacité de la batterie se situe entre 41 % et 60 %.
	La capacité de la batterie se situe entre 61 % et 80 %.
	La capacité de la batterie se situe entre 81 % et 100 %.

2.3.6 Indicateurs de statut réseau

Symbole	Signification
	Le terminal de paiement n'est pas enregistré sur le réseau.
	Le terminal de paiement est enregistré sur le réseau, mais la force du signal est mauvaise.
	La force du signal est modérée.
	La force du signal est suffisante.
	La force du signal est bonne.
	La force du signal est excellente.
	Il y a un problème avec le réseau WiFi, la communication n'est pas possible.

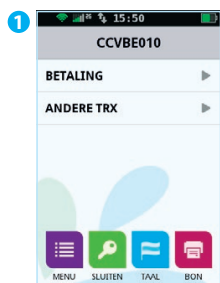
2.3.7 Indicateurs de statut alimentation externe

Symbole	Signification
	L'alimentation externe n'est pas connectée.
	L'alimentation externe est connectée.
	L'alimentation externe est connectée et la batterie se charge.

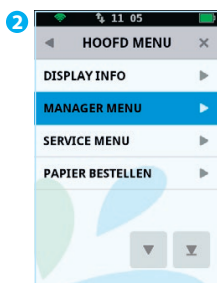
2.4 Mot de passe manager

L'accès au menu manager du terminal de paiement est sécurisé à l'aide d'un mot de passe manager. Vous devez également introduire ce mot de passe lors de l'exécution de différentes actions, comme l'exécution d'une ouverture de la journée. Par défaut, le mot de passe manager est 99999.

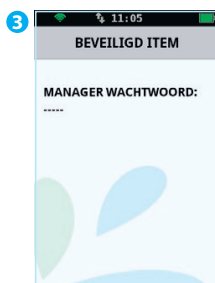
Pour modifier le mot de passe manager, procédez aux manipulations suivantes.




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



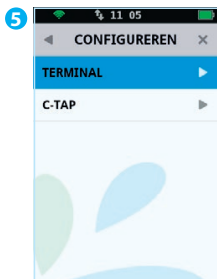
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



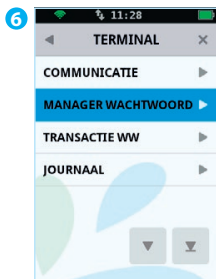
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



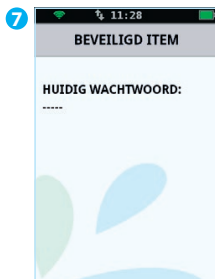
Sélectionnez **CONFIGUREREN (CONFIGURER)**.




Sélectionnez **TERMINAL**.




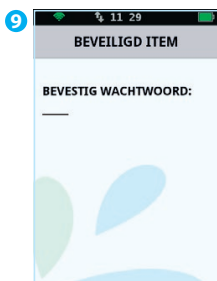
Sélectionnez **MANAGER WACHTWOORD (MOT DE PASSE MANAGER)**.




Introduisez le mot de passe actuel et confirmez en appuyant sur .



Saisissez un nouveau mot de passe de cinq chiffres et confirmez en appuyant sur .



Introduisez une fois encore le nouveau mot de passe et confirmez en appuyant sur .



Le mot de passe a bien été modifié.


ATTENTION !

Nous vous recommandons de modifier le mot de passe manager. Vous éviterez ainsi que des tiers utilisent frauduleusement votre terminal de paiement.


Saisissez le nouveau mot de passe pendant l'action 8. Il n'est pas possible de modifier le mot de passe en un mot de passe peu sûr comme 12345 ou 11111. Une fois le mot de passe modifié, vous ne pourrez plus le paramétrer sur la valeur standard (99999).

2.5 Allumer et éteindre le terminal de paiement

Pour allumer le terminal de paiement, effectuez les actions suivantes :

1. Maintenez la touche  enfoncée jusqu'à ce que l'écran s'allume.
Cette opération peut durer 5 secondes.
2. Procédez à une ouverture de la journée (voir sous-paragraphe 2.6.1).

Pour éteindre le terminal de paiement ou le redémarrer, effectuez les actions suivantes :

1. Maintenez la touche  enfoncée jusqu'à ce que la liste de menu apparaisse.
Vous y trouverez les options Redémarrer et Éteindre. Sélectionnez Éteindre pour éteindre entièrement le terminal. Le choix suivant apparaît : NEE=[STOP]/JA [OK] (NON=[STOP]/OUI [OK]). Appuyez sur la touche [OK] pour éteindre le terminal.
Pour redémarrer le terminal, sélectionnez dans la liste de menu Redémarrer. Le choix NEE=[STOP]/JA=[OK] (NON=[STOP]/OUI=[OK]) apparaît. Appuyez sur la touche [OK] pour redémarrer le terminal.

2.6 Verrouiller et déverrouiller le terminal de paiement

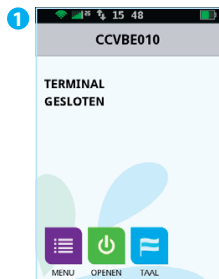
Pour des raisons de sécurité, vous pouvez verrouiller le terminal de paiement lorsqu'il est allumé. Pour le verrouiller, appuyez sur **<OK>** et ensuite sur la touche **<*>**. L'écran s'assombrit directement. Lorsque vous appuyez sur une touche aléatoire, vous verrez apparaître une courte animation vous expliquant la manière de déverrouiller le terminal de paiement, à savoir en appuyant sur **<OK>** et ensuite sur la touche **<*>**.



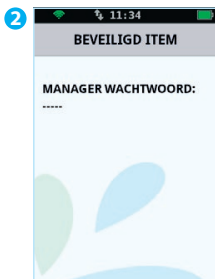
2.6.1 Exécuter une ouverture de la journée


Au début de la journée, vous devez procéder à une ouverture de la journée. Une nouvelle période s'ouvrira alors pour les rapports financiers. Les transactions que vous exécutez sont enregistrées dans ces rapports.

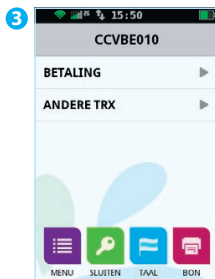
Pour ouvrir une journée, procédez aux manipulations suivantes.



Appuyez sur .



Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .

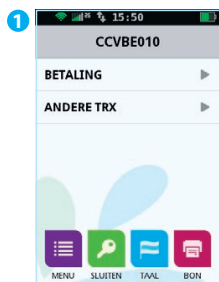



La journée est ouverte.

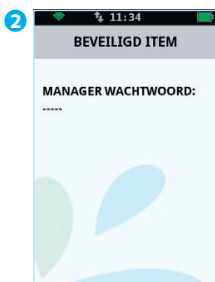
2.6.2 Exécuter une clôture de la journée


À la fin de la journée, vous devez procéder à une clôture de la journée. La période pour les rapports financiers sera clôturée et les rapports imprimés.

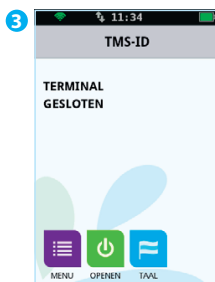
Pour clôturer une journée, procédez aux manipulations suivantes.



Appuyez sur .



Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .




La journée est clôturée.

Les rapports qui sont imprimés pendant la clôture de la journée dépendent des paramètres de votre terminal de paiement. Vous pouvez modifier vous-même les paramètres pour les rapports (voir page 46).

ATTENTION !

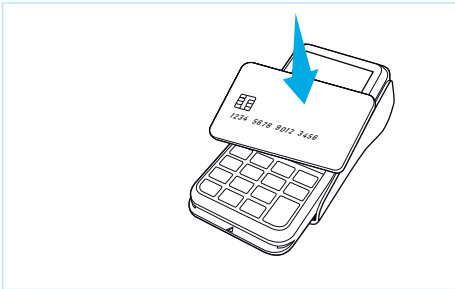
Il se peut que le rouleau de papier s'épuise lors de l'impression des rapports. Dans ce cas, remplacez le rouleau de papier et imprimez à nouveau les rapports.

2.7 Le mode veille du terminal de paiement

Pour économiser de l'énergie, le terminal de paiement désactive après une heure l'éclairage de fond de l'écran, et le terminal de paiement passe ensuite en mode veille. Appuyez sur  pour réactiver le terminal. Si vous ne le faites pas, le terminal de paiement s'éteindra automatiquement après une heure.

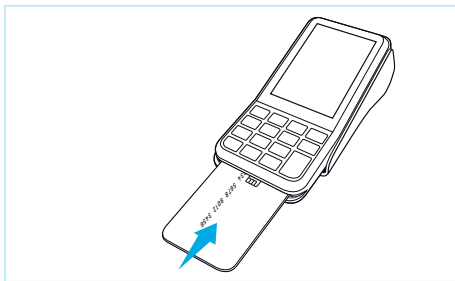
Contactez notre Service Center si vous souhaitez adapter le délai à partir duquel le terminal de paiement passe en mode veille.

2.8 Introduire des cartes de paiement dans les lecteurs de carte



Carte de paiement sans contact

Le client doit placer une carte de paiement sans contact au-dessus de l'écran du terminal.



Carte de paiement avec puce EMV

Le client doit glisser une carte de paiement avec puce EMV dans le lecteur de carte à puce. Insérez la carte avec la puce orientée vers le haut et vers le terminal dans le lecteur de carte.



Carte de paiement avec bande magnétique

Le client doit faire glisser une carte de paiement avec bande magnétique dans le lecteur de carte. Passez la carte avec la bande magnétique orientée vers le bas et vers le terminal dans le lecteur de carte.

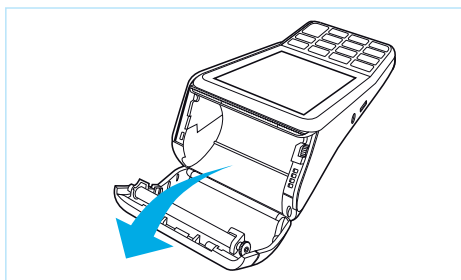
2.9 Placer un rouleau de papier

Pour placer un rouleau de papier, procédez aux manipulations suivantes.



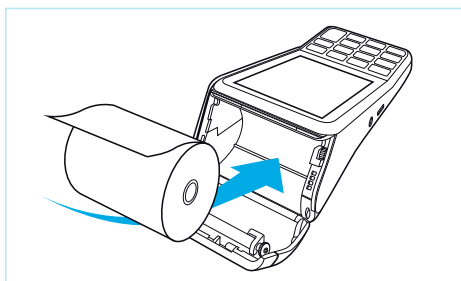
1

Tirez le bouton d'impression vers le haut.



2

Basculez le couvercle de l'imprimante vers l'arrière. Retirez si nécessaire l'ancien rouleau de papier.



3

Insérez un rouleau de papier comme indiqué sur la photo. Faites en sorte qu'un bout de papier sorte du couvercle.



4

Refermez le couvercle et déchirez ensuite le bout de papier sortant.

3. Exécuter des transactions

3.1 Aperçu des différents types de transactions

Le tableau suivant indique les types de transactions que vous pouvez exécuter. Chaque type de transaction contient une description de la situation dans laquelle il se déroule.

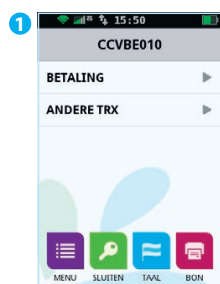
Aperçu des types de transactions	
Paiement	Un client paie avec une carte de paiement.
Annulation	Annuler une transaction précédemment exécutée.
Prélèvement d'argent	Un client prélève de l'argent à un point de vente.
Réservation	Permet de réserver un montant spécifique pendant un certain temps.
Paiement après réservation	Procéder à un paiement avec code d'autorisation. Ce code vous a été transmis lors d'une réservation effectuée antérieurement.
Remboursement	Permet de rembourser un montant à un client qui vous ramène un produit.
Paiement après référence	Il s'agit d'une transaction par laquelle vous introduisez un code d'autorisation obtenu par le biais d'une autorisation téléphonique.
Prélèvement d'argent après référence	Un client prélève de l'argent à un point de vente. Il s'agit d'une transaction par laquelle un code d'autorisation obtenu par le biais d'une autorisation téléphonique doit être introduit.
Contrôle de la carte	Permet de vérifier auprès de l'émetteur de carte si une carte de paiement est encore valide.
Réservation supplémentaire	Permet d'augmenter le montant réservé antérieurement.
Paiements mobiles	Permet de procéder à un paiement avec code QR par le biais de l'application Bancontact ou Payconiq.

3.2 Types de transactions que vous pouvez exécuter avec une carte de paiement

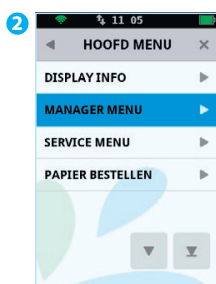
Votre terminal de paiement soutient plusieurs types de transactions. Le type de transaction que vous pouvez exécuter dépend de l'acquirer et de la carte de paiement du client.

Pour vérifier les transactions autorisées par un acquirer pour une carte de paiement, vous pouvez imprimer un rapport de paramètres acquirer.

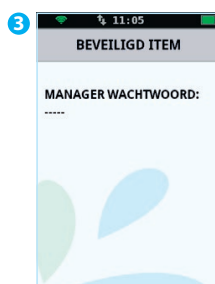
Pour imprimer un rapport de paramètres acquirer, procédez aux manipulations suivantes.




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



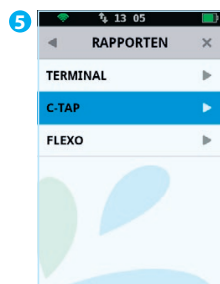
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



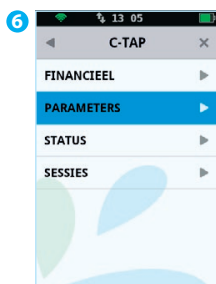
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



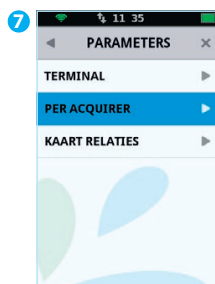
Sélectionnez **RAPPORTEN (RAPPORTS)**.



Sélectionnez **C-TAP**.



Sélectionnez **PARAMETERS (PARAMÈTRES)**.



Sélectionnez **PER ACQUIRER (PAR ACQUIRER)**.



Sélectionnez le prestataire de services de transaction souhaité. Le rapport de paramètres acquirer s'imprime.

ATTENTION !

Contactez votre acquirer si vous n'êtes pas en mesure d'exécuter le type de transaction souhaité avec un certain type de carte de paiement.

**** C-TAP ACQUIRER ****
RAPPORT DE PARAMÈTRES

**** CCV host ****

TMS TERM-ID : PKB5
DATE : 24/08/2018 16:41:45

ACQUIRER TERM-ID : CT370054
ACQUIRER ID : 52600007
ACQUIRER PARAM ID : 52600007

ADRESSE IP C-TAP : 194.104.96.42
PORT TCP C-TAP : 10000
EXPIRATION CONNEXION : 45 SEC.

INFORMATIONS ACQUIRER SHOP :

NOM DE LA CARTE : VISA
ID PARAM CARTE : 00000007
MERCHANT ID : 455600707815
MCC : 3314
VOICE REFERAL NR : 0000021206500600

ACQUIRER ALLOWED : B480

SERVICES :
USED SERVICES :

- ANNULLATION
- REMBOURSEMENT
- PAIEMENT APRÈS RSV
- RÉSERVATION
- PAIEMENT
- PAIEMENT APRÈS RÉF.
- ANNULER DERNIER

- 20
% SUPP. MAX. : 10000

MONTANT SUPP. MAX. :
NUMÉROS DE COMPTE

ÉTIQUETTE DE COMPTE :
ACC. NR :

FIN RAPPORT

ID du terminal TMS : l'ID du terminal TMS du terminal de paiement.

DATE : la date et l'heure d'impression du rapport.

NOM DE LA CARTE : le nom de la carte de paiement.

MERCHANT ID : le numéro d'affiliation.

ACQUIRER ALLOWED SERVICES : les types de transactions autorisés par l'acquirer pour la carte de paiement.

% SUPP. MAX. : le pourcentage maximal qu'un client peut ajouter à la transaction en guise de pourboire.

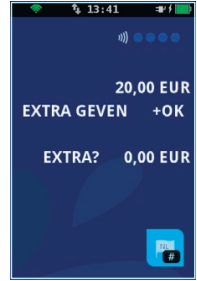
MONTANT SUPP. MAX. : le montant maximal qu'un client peut ajouter en guise de pourboire.

L'exemple ci-dessus illustre les types de transactions que l'acquirer vous permet d'exécuter avec la carte de paiement VISA (si la carte de paiement du client le soutient). Avec cette carte de paiement :

- des paiements, annulations – réservations – paiements après réservation, remboursements, réservations, paiements après réservation et paiements après référence peuvent être exécutés. La dernière transaction peut également être annulée.
- le client peut accorder un pourboire pendant la transaction. Le montant du pourboire ne peut dans cet exemple pas dépasser les 20 % du montant de transaction et ne peut être supérieur à 10 000,00 €.

3.3 Introduire un pourboire lors d'une transaction

Un pourboire peut être lié à un montant de transaction. Ce n'est possible que si l'acquirer l'autorise. Si un client peut introduire un pourboire pendant une transaction, l'écran suivant apparaît.



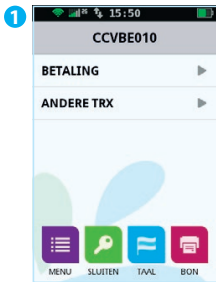
3.4 Exécuter des transactions

Les différentes transactions que vous pouvez exécuter sont décrites dans les sous-paragraphes suivants.

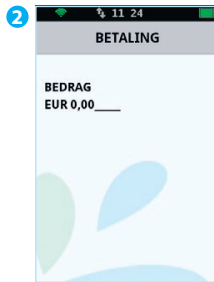
3.4.1 Paiement


Vous procédez à un paiement lorsqu'un titulaire de carte vous paie à l'aide d'une carte de paiement.

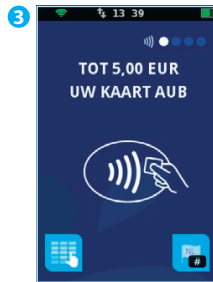
L'exécution d'un paiement se déroule comme suit.



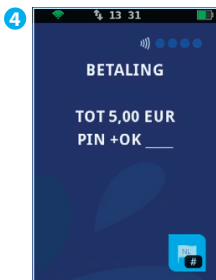
1 Sélectionnez **BETALING (PAIEMENT)**.




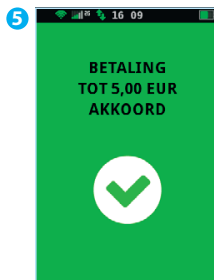
2 Introduisez le montant et confirmez en appuyant sur . Présentez le terminal de paiement au client.



3 Le client place sa carte de paiement dans le lecteur de carte à puce ou la tient au-dessus de l'écran du terminal de paiement.




4 Le client saisit le code PIN et confirme la transaction en appuyant sur .



5 Le client reprend sa carte de paiement.

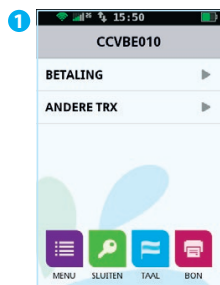


6 Le client vous restitue le terminal. Appuyez ensuite sur .

3.4.2 Transaction de carte de crédit manuelle


Vous pouvez encoder manuellement un paiement avec une carte de crédit. Pendant la transaction, vous n'avez pas besoin de la carte de paiement du client, car vous saisissez manuellement les données de la carte de paiement.

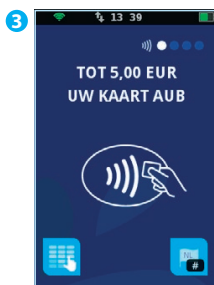
L'exécution d'une transaction de carte de crédit manuelle se déroule comme suit.




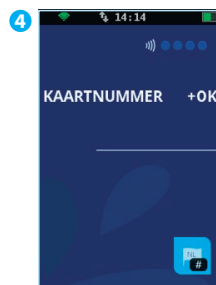
Sélectionnez **BETALING (PAIEMENT)**.




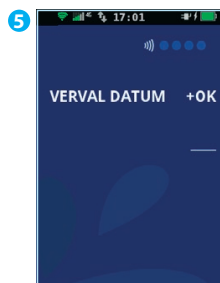
Introduisez le montant et confirmez en appuyant sur .




Appuyez sur .



Introduisez le numéro de carte et confirmez en appuyant sur .




Saisissez la date d'échéance et confirmez en appuyant sur .



La transaction de carte de crédit manuelle a été exécutée avec fruit.

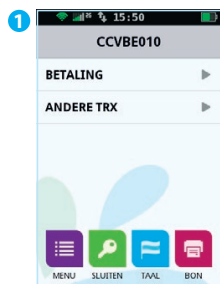


Appuyez sur .

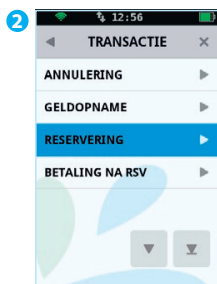
3.4.3 Réserveation

Vous procédez à une réserveation pour réserver un montant pendant une certaine période.

L'exécution d'une réserveation se déroule comme suit.




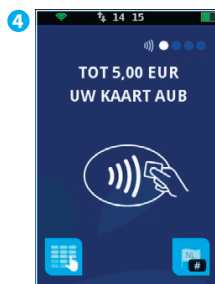
Sélectionnez **ANDERE TRX (AUTRE TRX)**.



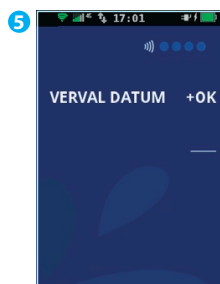
Sélectionnez **RESERVERING (RÉSERVATION)**.




Introduisez le montant et confirmez en appuyant sur . Présentez le terminal de paiement au client.



Le client place sa carte de paiement dans le lecteur de carte à puce ou la tient au-dessus de l'écran du terminal de paiement.



Le client saisit le code PIN et confirme la transaction en appuyant sur .




Le client attend pendant que la transaction se déroule.



Le client reprend sa carte.



Le client vous restitue le terminal. Appuyez ensuite sur . La réserveation a été réalisée avec fruit.

ATTENTION !

La hauteur du montant et la durée de la période pendant laquelle vous pouvez réserver le paiement peuvent varier en fonction de l'acquirer et de la carte de paiement.

Copie Marchand

CCV Nederland
Westervoortsedijk 55
6827AT Arnhem

TERMINAL : 573201 Merchant : 0019832
PÉRIODE : 2241 Transaction :
02000473

NOM CARTE (A00000000044571)
NOM ÉMETTEUR DE CARTE
Carte : xxxxxxxxxxxxxxxx2317
N° de carte : 08

PAIEMENT
24/08/2018 16:41 Auth. code : 534960
TOTAL : 0,01 EUR

ACCORD

Auth. code : un code d'autorisation est un code unique que vous devez introduire lors de l'exécution des types de transactions suivants : annulation, paiement après réservation, paiement après référence, réservation supplémentaire et prélèvement d'argent après référence.

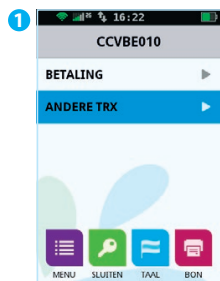
ATTENTION !

Vous avez besoin d'un code d'autorisation pour exécuter à un moment ultérieur le paiement pour le montant réservé. Le code d'autorisation figure sur la copie de ticket qui s'imprime après l'exécution de la réservation. Vous trouverez ci-dessus un exemple de copie de ticket avec code d'autorisation.

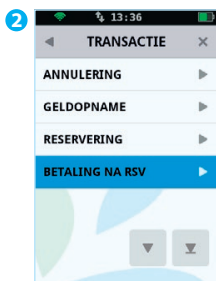
3.4.4 Paiement après réservation

Si vous avez procédé à une réservation pour réserver un montant pendant une certaine période, vous pourrez exécuter le paiement ultérieurement.

L'exécution d'un paiement après réservation se déroule comme suit.




Sélectionnez **ANDERE TRX (AUTRE TRX)**.




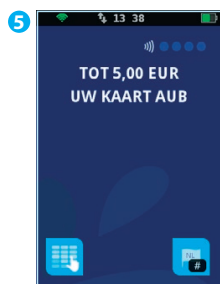
Sélectionnez **BETALING NA RSV (PAIEMENT APRÈS RSV)**.



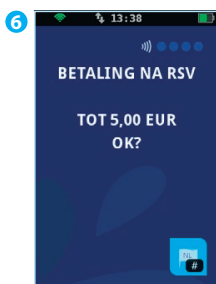
Introduisez le montant et confirmez en appuyant sur .




Saisissez le code d'autorisation et confirmez en appuyant sur . Présentez le terminal de paiement au client.



Le client place sa carte de paiement dans le lecteur de carte à puce du terminal de paiement.



Le client appuie sur  pour confirmer la transaction.




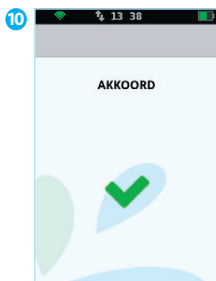
Le client attend pendant que la transaction se déroule.



Le client reprend sa carte.



Le client vous restitue le terminal. Appuyez ensuite sur .



Le paiement après réservation a été réalisé avec fruit.

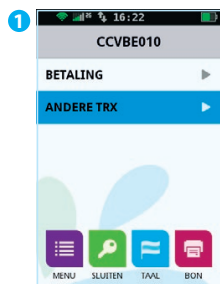
ATTENTION !

Pendant l'opération 4, vous devez introduire un code d'autorisation. Ce code figure sur la copie de ticket de la réservation effectuée antérieurement. Vous trouverez un exemple d'une copie de ticket avec code d'autorisation en page 37. Le code peut se composer de chiffres et de lettres. Vous trouverez en page 21 de plus amples informations sur l'encodage de lettres.

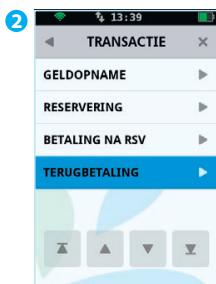
3.4.5 Remboursement

Vous procédez à un remboursement lorsqu'un client vous rapporte un produit et souhaite avoir un remboursement.

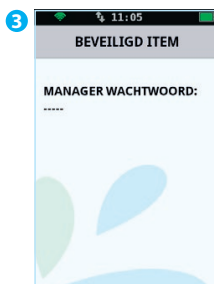
L'exécution d'un remboursement se déroule comme suit.




Sélectionnez **ANDERE TRX (AUTRE TRX)**.




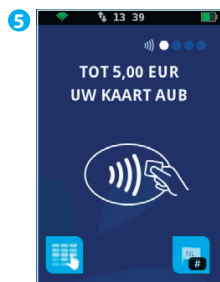
Sélectionnez **TERUGBETALING (REMBOURSEMENT)**.



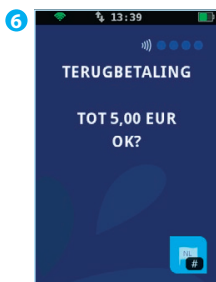
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



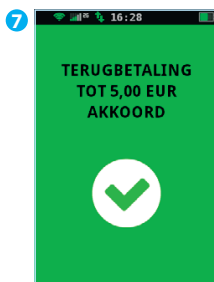
Introduisez le montant et confirmez en appuyant sur . Présentez le terminal de paiement au client.



Le client place sa carte de paiement dans le lecteur de carte à puce du terminal de paiement. Un paiement après réservation ne peut se faire qu'en glissant la carte dans le terminal et jamais sans contact.




Le client appuie sur  pour confirmer la transaction.




Le client attend pendant que la transaction se déroule.



Le client reprend sa carte.

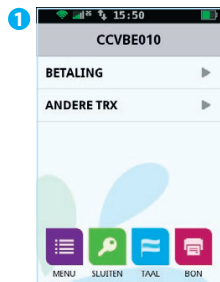
9 Le client vous restitue le terminal. Appuyez ensuite sur .

10 Le remboursement a été réalisé avec fruit. Déchirez la première copie de ticket et appuyez sur .

3.4.6 Paiement mobile

Le client procède à un paiement mobile à l'aide d'un code QR par le biais de l'application de paiement installée sur son téléphone.

L'exécution d'un paiement mobile se déroule comme suit.



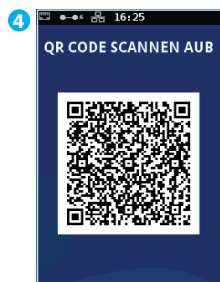
Sélectionnez **BETALING (PAIEMENT)**, introduisez le montant et confirmez en appuyant sur **O**.



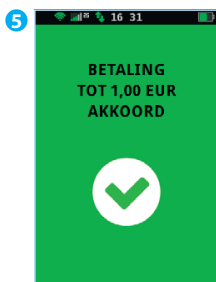
Le client choisit la touche code QR.



Le client choisit le schéma QR souhaité.



Le client ouvre l'application de paiement choisie et scanne le code QR.



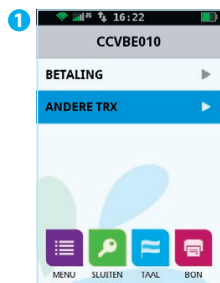
Le paiement a été réalisé avec fruit.

3.5 Annuler des transactions

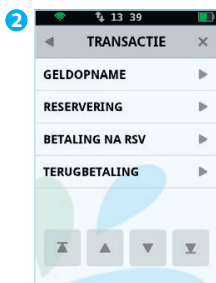
Vous procédez à une annulation pour annuler une transaction précédemment exécutée. Dans les sous-paragrophes suivants, vous trouverez une description de la manière d'annuler la dernière transaction ou une transaction précédemment exécutée.


3.5.1 Annuler la dernière transaction exécutée

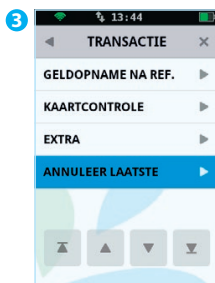
L'annulation de la dernière transaction exécutée se déroule comme suit.



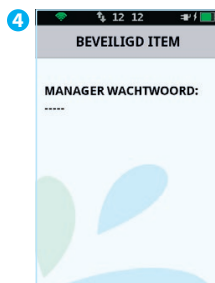
Sélectionnez **ANDERE TRX (AUTRE TRX)**.




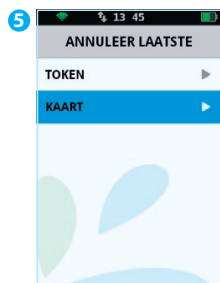
Appuyez sur  pour vous rendre à la dernière ligne du menu.



Sélectionnez **ANNULEER LAATSTE (ANNULEZ DERNIER)**.



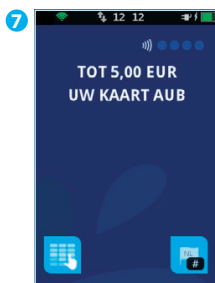
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .




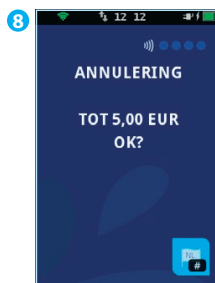
Sélectionnez **KAART (CARTE)**.




Appuyez sur  pour confirmer la transaction.



Introduisez la carte de paiement avec laquelle le paiement initial a été effectué et appuyez sur .



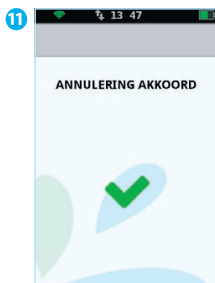
Confirmez le montant en appuyant sur .




Attendez pendant l'exécution de la transaction.



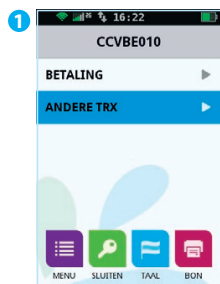
La dernière transaction a été annulée avec fruit.



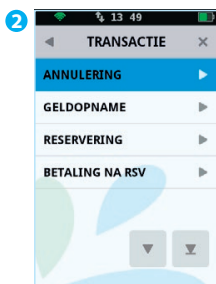
Appuyez sur .

3.5.2 Annuler une transaction précédemment exécutée

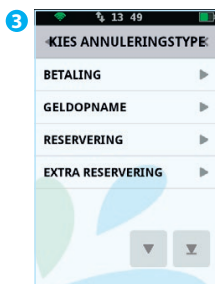
L'annulation d'une transaction précédemment exécutée se déroule comme suit.



Sélectionnez **ANDERE TRX (AUTRE TRX)**.



Sélectionnez **ANNULERING (ANNULATION)**.



Sélectionnez le type de transaction que vous voulez annuler et confirmez en appuyant sur **O**.



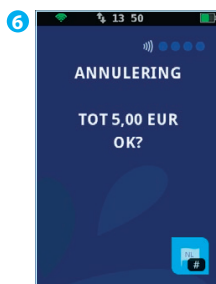
Introduisez le montant et confirmez en appuyant sur **O**.



Saisissez le code d'autorisation et confirmez en appuyant sur **O**. Présentez le terminal de paiement au client.



Le client place sa carte de paiement dans le lecteur de carte à puce du terminal de paiement.



Le client appuie sur **O** pour confirmer la transaction.



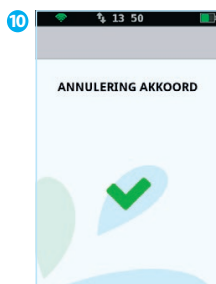
Le client attend pendant que la transaction se déroule.



Le client reprend la carte.



Le client vous restitue le terminal. Appuyez ensuite sur **O**.



La transaction effectuée antérieurement a été annulée avec fruit.

ATTENTION !

Pendant l'opération 4, vous devez introduire un code d'autorisation. Ce code figure sur la copie de ticket de la réservation effectuée antérieurement. Vous trouverez un exemple d'une copie de ticket avec code d'autorisation en page 38. Le code peut se composer de chiffres et de lettres. Vous trouverez en page 21 de plus amples informations sur l'encodage de lettres.

4. Rapports financiers

4.1 Aperçu des différents rapports

Votre terminal de paiement enregistre les transactions que vous exécutez pendant une période (journée ou service). Cette période s'ouvre après l'exécution d'une ouverture de la journée. Si vous exécutez une clôture de la journée, la période sera clôturée. Les rapports suivants s'imprimeront alors automatiquement :

Rapports financiers	
Journal	Le journal contient une copie de ticket de chaque transaction réalisée pendant une période.
Rapport des totaux	Le rapport des totaux est un rapport contenant les totaux de toutes les transactions effectuées pendant une période, par type de transaction et type de carte.

4.2 Imprimer des rapports

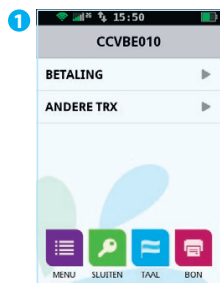
Vous pouvez imprimer des rapports avant la clôture d'une période. Les sous-paragraphes suivants décrivent la manière d'imprimer chaque type de rapport.

ATTENTION !

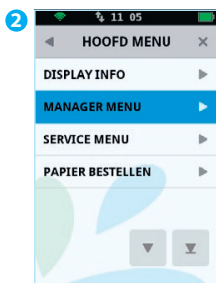
Le journal est uniquement imprimé lors d'une clôture de la journée si le journal est paramétré sur postposer impressions (voir page 46).

4.2.1 Imprimer un rapport des totaux

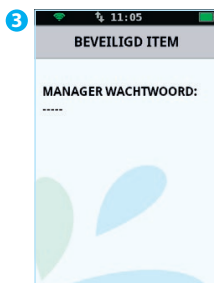
Pour imprimer un rapport des totaux, procédez aux manipulations suivantes.




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



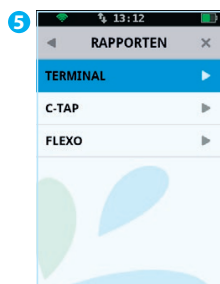
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



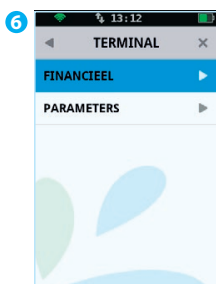
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



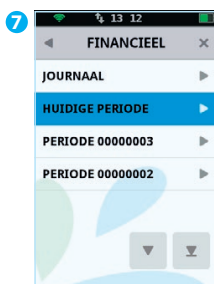
Sélectionnez **RAPPORTEN (RAPPORTS)**.



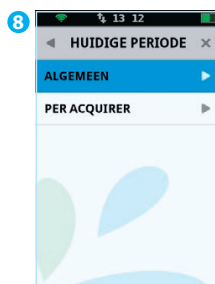
Sélectionnez **TERMINAL**.



Sélectionnez **FINANCIEL (FINANCIER)**.



Sélectionnez **HUIDIGE PERIODE (PÉRIODE ACTUELLE)**.



Sélectionnez **ALGEMEEN (GÉNÉRAL)**. Le rapport des totaux s'imprime. Vous trouverez sur la page suivante un exemple de rapport des totaux.

Exemple de rapport des totaux

CCV Nederland
Westervoortsedijk 55
6827AT Arnhem

DATE : 24/08/2018 16:41:35

**RAPPORT DES TOTAUX
TOTAUX INTERMÉDIAIRES**

TMS TERM-ID : CSL003
N° PÉRIODE : 2
DÉBUT PÉRIODE : 24/08/2018 16:01:16
FIN PÉRIODE : ENCORE OUVERTE

DATE PREMIÈRE TRX : 24/08/2018 16:02:47
DATE DERNIÈRE TRX : 24/08/2018 16:32:20

=====

TOTAUX EFT

	#TRX	EUR
PAIEMENT :	5	0,05
ANNULATION PAIEMENT :	1	-0,01
REMBOURSEMENT :	1	-0,01
TOTAL :		0,03

=====

CCV

	#TRX	EUR
Maestro :		
PAIEMENT :	2	0,02
TOTAL :		0,02

	#TRX	EUR
VPAY :		
PAIEMENT :	1	0,01
TOTAL :		0,01

	#TRX	EUR
Mastercard :		
PAIEMENT :	2	0,02
ANNULATION PAIEMENT :	1	-0,01
REMBOURSEMENT :	1	-0,01
TOTAL :		0,00

=====

FIN RAPPORT

La date et l'heure d'impression du rapport des totaux.

L'ID du terminal TMS du terminal de paiement et les informations à propos de la période visée par le rapport.

Aperçu de toutes les transactions effectuées, spécifiées par type de transaction.

Aperçu de toutes les transactions effectuées qui sont traitées par le prestataire de services de transaction CCV.

Par type de carte de paiement, il est spécifié les différents types de transactions qui ont été exécutés.

4.3 Modifier les paramètres des rapports

Le journal est par défaut désactivé sur votre terminal de paiement. Dès lors, le terminal de paiement imprime par défaut deux tickets après l'exécution d'une transaction.

Si vous le souhaitez, vous pouvez paramétrer vous-même le journal sur impression directe (par défaut) ou reporter l'impression (la copie de ticket pour votre administration n'est imprimée que lors d'une clôture de la journée). Pour le modifier, contactez nos collaborateurs du service Support par téléphone via le 057 570 570.

5. Entretien et dépannage

5.1 La batterie du terminal de paiement

Le terminal de paiement est alimenté en courant par une batterie Li-ion et peut être utilisé de façon mobile. Le nombre de transactions que vous pouvez effectuer avec une batterie chargée dépend des facteurs suivants :

- L'âge de la batterie.
- Les paramètres du mode veille (paramétré par défaut sur une heure). Rendez-vous en page 30 pour obtenir de plus amples informations sur le mode veille du terminal de paiement.
- La force du signal : si la portée est bonne, le terminal de paiement consomme moins d'énergie.

5.1.1 Consignes pour un usage optimal de la batterie

Charger la batterie

- Rechargez la batterie le plus souvent possible. Un cycle de charge complet de 0 % à 100 % réduit davantage la capacité maximale que dix cycles de charge courts de 90 % à 100 %.
- Ne rechargez pas la batterie si la température ambiante est inférieure à 0°C. Les processus chimiques pourraient provoquer un court-circuit interne dans la batterie.
- Ne rechargez pas la batterie si la température ambiante est supérieure à 40°C. La batterie pourrait surchauffer, ce qui réduirait sa capacité.
- La batterie du terminal de paiement comporte un capteur de température, qui empêche le chargement de la batterie si la température ambiante est inférieure à 0°C ou supérieure à 60°C.
- Pour veiller à ce que l'indicateur de statut de la batterie affiche la bonne valeur, vous devez procéder tous les trois mois ou après 80 cycles de charge courts à un calibrage de la batterie (voir page 66).

Décharge profonde de la batterie

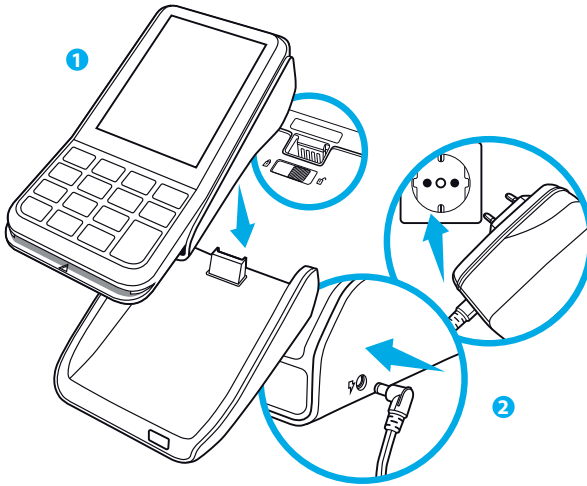
- Évitez la décharge profonde. En cas de décharge profonde (capacité restante inférieure à 10 %), certains processus chimiques peuvent provoquer un court-circuit dans la batterie. Si la tension de la batterie tombe sous 5,5 volts, le terminal de paiement ne chargera plus la batterie. C'est un mécanisme de protection qui permet d'éviter la formation de gaz dans la batterie.
- La batterie comporte aussi un mécanisme de protection qui coupe l'alimentation vers l'appareil en cas de décharge profonde de la batterie. Il n'est alors plus possible de charger la batterie.
- Si vous n'utilisez pas le terminal de paiement, l'auto-décharge provoquera une réduction du niveau de charge de la batterie après un certain temps.

Stockage de la batterie

- En cas d'inutilisation prolongée (plus d'une semaine), rangez la batterie dans un endroit sec et propre, à l'abri de la lumière directe du soleil. La température ambiante du lieu de rangement doit être supérieure à 0°C et ne peut dépasser 25°C. Une température ambiante plus basse est toutefois meilleure pour la batterie.
- La batterie doit être chargée à environ 40 %. Cela permet un vieillissement minimal de la batterie et évite une décharge profonde à cause d'une auto-décharge.
- L'auto-décharge d'une batterie Li-Ion est de minimum 5 % par mois. Cela signifie qu'une batterie chargée à 40 % peut être rangée pendant six mois au maximum. Après cette période, vous devrez recharger la batterie. Chargez régulièrement une batterie stockée à 40 % environ.

5.1.2 Charger la batterie à l'aide de la station de base

Pour charger la batterie du terminal de paiement avec la station de base, procédez aux manipulations suivantes.



1

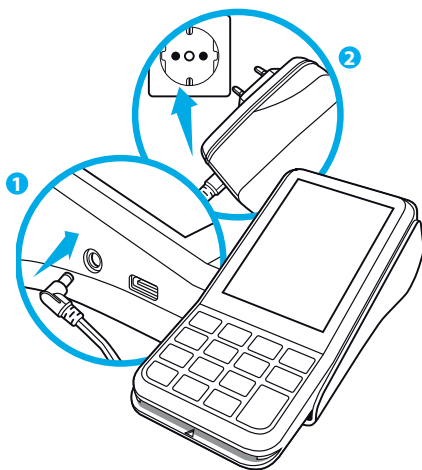
Placez le terminal de paiement dans la station de base.

2

Connectez le câble d'alimentation à la station de base et branchez-le à une prise de courant.

5.1.3 Charger la batterie à l'aide du câble d'alimentation

Pour charger la batterie du terminal de paiement avec un câble d'alimentation, procédez aux manipulations suivantes.



1

Connectez le câble d'alimentation au terminal de paiement.

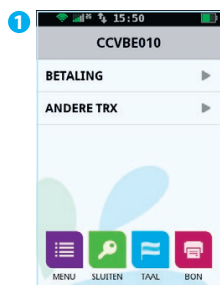
2

Branchez le câble d'alimentation à une prise de courant.

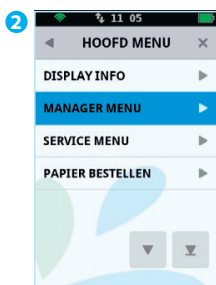
5.1.4 Calibrer la batterie

Un calibrage de la batterie permet à la batterie et au terminal de paiement d'être synchronisés. L'indicateur de statut de la batterie du terminal de paiement indiquera ainsi la capacité réelle de la batterie. Le calibrage de la batterie peut durer de 10 à 15 heures. Pendant cette période, vous ne pouvez pas utiliser le terminal. Pour calibrer la batterie, procédez aux manipulations suivantes.

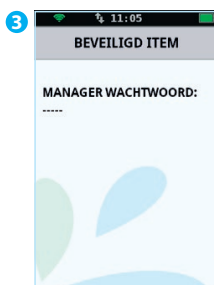
Connectez d'abord le terminal de paiement à la station de base ou à l'alimentation (voir pages 49 et 50).




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



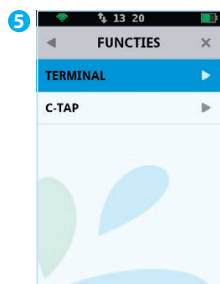
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



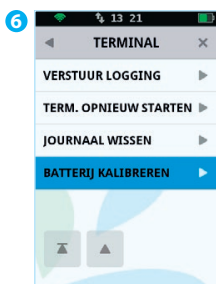
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



Sélectionnez **FUNCTIES (FONCTIONS)**.




Sélectionnez **TERMINAL**.



Appuyez sur  pour vous rendre à la dernière ligne du menu. Sélectionnez **BATTERIJ KALIBREREN (CALIBRER BATTERIE)**.



Appuyez sur  pour démarrer le calibrage. Attendez la fin du calibrage. Il peut durer de 10 à 15 heures.



Si le calibrage s'est déroulé avec fruit, la notification suivante apparaîtra à l'écran : **GELUKT (RÉUSSI)**.

5.2 Contrôle de version périodique du logiciel

Votre terminal de paiement contacte sur une base périodique notre Terminal Management System pour procéder à un contrôle de version. Il y est procédé automatiquement, de nuit. La version du logiciel installée sur le terminal de paiement est alors vérifiée. Si une nouvelle version est disponible, elle sera installée sur le terminal de paiement. Après un contrôle de version fructueux, un ticket sera imprimé, portant la mention CONFIGURATIE GESLAAGD (CONFIGURATION RÉUSSIÉ).

Que faire en cas de problèmes ?

Problèmes lors de la lecture de cartes de paiement :

- Insérez une nouvelle fois la carte de paiement et enfoncez lentement la carte jusqu'à entendre un « clic ».
- Procédez à une session de paramètres acquirer (voir page 54).
- Exécutez une transaction de 0,01 € avec une autre carte de paiement. Si elle réussit, il se peut que la carte de paiement du client soit défectueuse. Si la transaction avec l'autre carte échoue également, il se peut alors que le lecteur de carte du terminal de paiement soit défectueux.
- Réinitialisez le terminal de paiement en interrompant l'alimentation de courant pendant 15 secondes. Éteignez d'abord le terminal de paiement et retirez ensuite la batterie.

En cas de problème de communication

WiFi

- Réinitialisez le terminal de paiement en interrompant l'alimentation de courant pendant 15 secondes. Éteignez d'abord le terminal de paiement et retirez ensuite la batterie.
- Testez les connexions de communication (voir page 55).

Procédez aux étapes suivantes si les manipulations précédentes n'ont pas permis de remédier au problème de communication :

- Vérifiez si le réseau WiFi est disponible (voir page 57) si le terminal de paiement n'est toujours pas connecté.
- Réinitialisez le point d'accès WiFi si le réseau WiFi n'est pas disponible.
- Vérifiez une nouvelle fois la connexion WiFi (voir page 57).

ATTENTION !

Veillez à ce que la connexion Ethernet et les câbles de l'alimentation externe soient toujours correctement connectés. Si ce n'est pas le cas, il ne sera pas possible de procéder au contrôle de la version.

La réinitialisation du point d'accès WiFi a également une influence sur les autres appareils connectés au réseau WiFi.

4G

- Réinitialisez le terminal de paiement en interrompant l'alimentation de courant pendant 15 secondes. Éteignez d'abord le terminal de paiement et retirez ensuite la batterie.
- Retirez la carte SIM du V400M et nettoyez-la à l'aide d'un chiffon sec et propre. Replacez la carte SIM dans le terminal de paiement et réessayez d'effectuer une transaction de 0,01 €.
- Retirez la carte SIM du terminal de paiement et placez-la dans un téléphone mobile désimlocké. Essayez ensuite d'envoyer un SMS à l'aide du téléphone mobile pour contrôler la portée.
- Testez les connexions de communication (voir page 55).
- Contactez votre fournisseur de communication de données pour vérifier s'il a connaissance d'un problème. Songez par exemple à une carte SIM défectueuse.

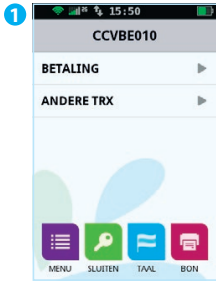
5.3.1 Exécuter une session de paramètres acquirer


Si le terminal rencontre des problèmes lors de la lecture de cartes de paiement, procédez alors à une session de paramètres acquirer pour récupérer les paramètres.

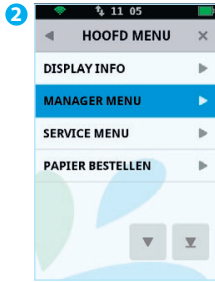
ATTENTION !

Veillez à avoir l'ID du terminal TMS ou le code de votre terminal de paiement à portée de main lorsque vous contactez notre Service Center. Nos collaborateurs seront alors en mesure de vous aider plus rapidement. La page 59 contient une description de la manière de chercher ces données.

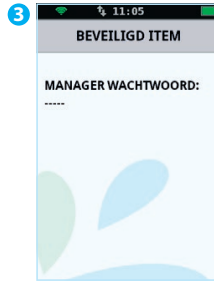
Pour effectuer une session de paramètres acquirer, procédez aux manipulations suivantes.




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



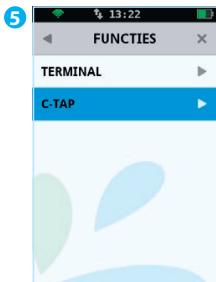
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



Sélectionnez **FUNCTIES (FONCTIONS)**.



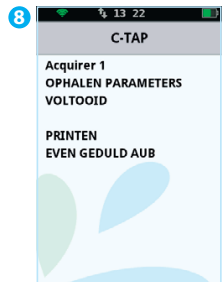
Sélectionnez **C-TAP**.



Sélectionnez **CONTACT ACQUIRER**.



Sélectionnez le prestataire de services de transaction souhaité.



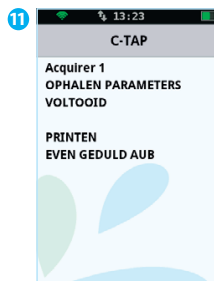
Attendez la fin de la session de paramètres.



Appuyez sur  pour revenir à l'écran d'accueil.



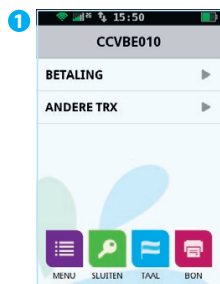
Attendez que les clés soient chargées.



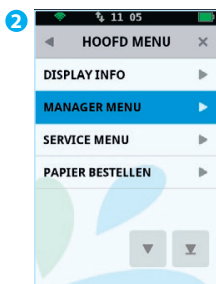
Le chargement des clés est terminé et le terminal revient à l'écran d'accueil.

5.3.2 Tester les connexions de communication

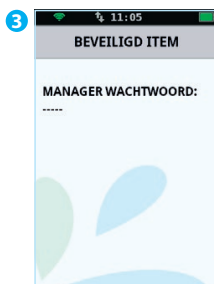
Pour tester les connexions de communication, procédez aux manipulations suivantes.




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



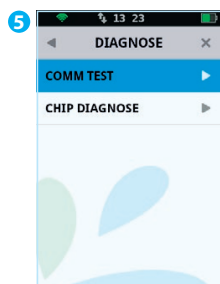
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



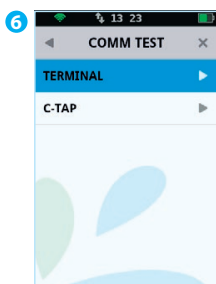
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



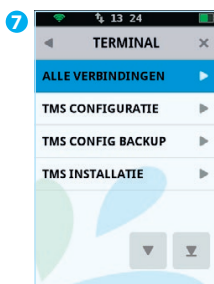
Sélectionnez **DIAGNOSE (DIAGNOSTIC)**.



Sélectionnez **COMM TEST**.



Sélectionnez **TERMINAL**.



Sélectionnez **ALLE VERBINDINGEN (TOUTES LES CONNEXIONS)**.

8 Vérifiez sur le rapport qui s'imprime que tous les tests ont été effectués. Vous trouverez un exemple de ce rapport sur la page suivante.

CCV Nederland
Westervoortsedijk 55
6827AT Arnhem

COMM TEST TOUTES LES CONNEXIONS

DATE : 24/08/2018 16:41:58

TMS TERM-ID : CLS052

CONFIGURATION IP :

DYNAMIQUE

ADRESSE IP TERMINAL 192.168.214

MASQUE DE SOUS-RÉSEAU : 255.255.255.0

PORTAIL : 192.168.5.1

CONFIGURATION DNS : DYNAMIQUE

ADRESSE IP DNS1 : 192.168.5.1

ADRESSE IP DNS1 : 0.0.0.0

SSID : Thomson8A3B4C

FORCE DU SIGNAL : 95 %

AUTHENTIFICATION : WPA2-PSK

CHIFFREMENT : AES

TERMINAL

INSTALLATION TMS

194.104.96.44:15000

CONNEXION : OK - TCP/IP SESSION : OK

INSTALLATION TMS

194.104.96.44:15001

CONNEXION : OK - TCP/IP SESSION : OK

INSTALLATION TMS

194.104.96.44:15002

CONNEXION : OK - TCP/IP SESSION : OK

C-TAP

CCV host

82.195.48.7:50496

CONNEXION : OK - TCP/IP SESSION : OK

CTAP Scheme 52800001

82.195.48.7:50496

CONNEXION : OK - TCP/IP SESSION : OK

FIN RAPPORT

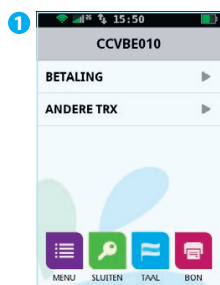
ID du terminal TMS : votre terminal de paiement est enregistré sous cet ID dans notre Terminal Management System.

Informations sur le réseau WiFi (nom, force du signal et sécurisation).

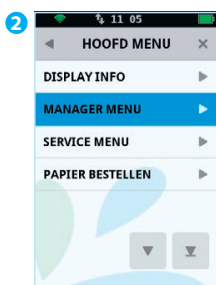
Un aperçu de toutes les connexions qui ont été testées. Si les connexions fonctionnent correctement, le résultat OK apparaîtra. Si ce n'est pas le cas, le résultat NOK apparaîtra.

5.3.3 Vérifier si un réseau WiFi est disponible

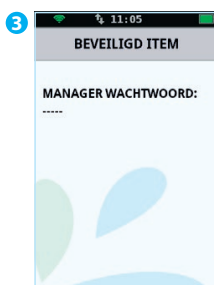
Procédez aux manipulations suivantes pour vérifier si un réseau WiFi est disponible.




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



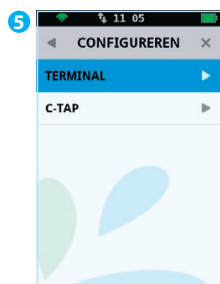
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



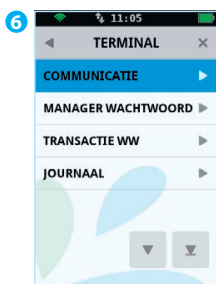
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



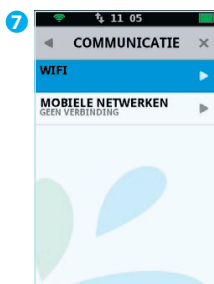
Sélectionnez **CONFIGUREREN (CONFIGURER)**.



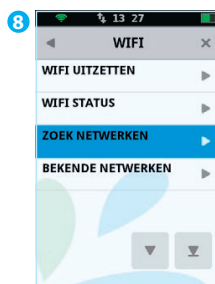
Sélectionnez **TERMINAL**.



Sélectionnez **COMMUNICATIE (COMMUNICATION)**.



Sélectionnez **WIFI**.



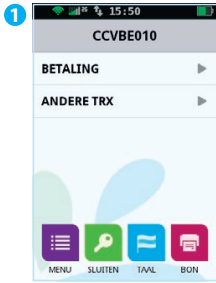
Sélectionnez **ZOEK NETWERKEN (RECHERCHEZ RÉSEAUX)**.




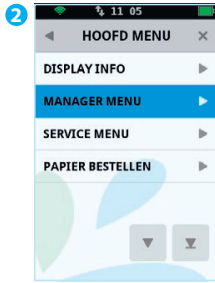
Vérifiez si le réseau WiFi que votre terminal de paiement utilise figure dans la liste. Le réseau WiFi n'est pas disponible s'il ne figure pas dans la liste.

5.3.4 Calibrer l'écran tactile

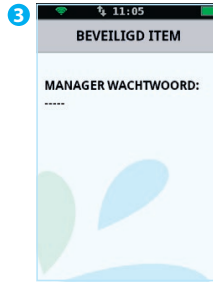
Pour calibrer l'écran tactile, procédez aux manipulations suivantes.




Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



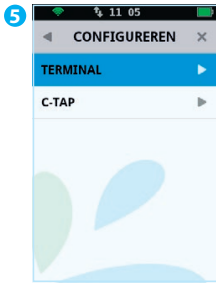
Sélectionnez **MANAGER MENU (MENU MANAGER)**.



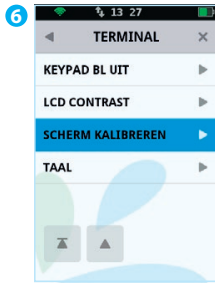
Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



Sélectionnez **CONFIGUREREN (CONFIGURER)**.



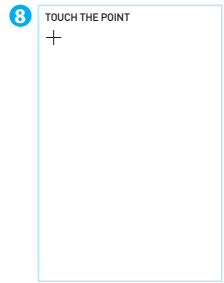
Sélectionnez **TERMINAL**.



Sélectionnez **SCHEM KALIBREREN (CALIBRER ÉCRAN)**.



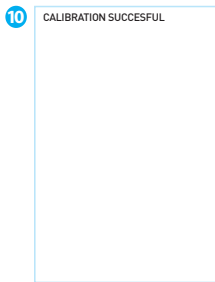
Appuyez sur  pour démarrer le calibrage.




Touchez les croix au centre.



Attendez que la première session de calibrage soit contrôlée.

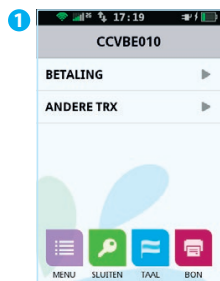


Le calibrage de l'écran tactile s'est déroulé avec fruit. Le terminal revient automatiquement au menu.

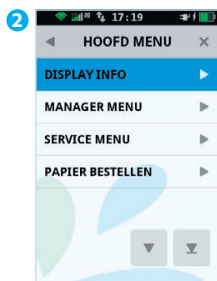
Appuyez sur  pour revenir à l'écran d'accueil.

5.3.5 Rechercher l'ID du terminal TMS et le code du terminal de paiement

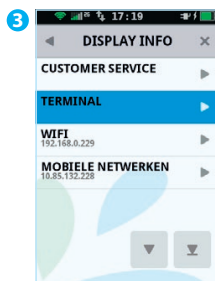
L'ID du terminal TMS est le numéro sous lequel votre terminal de paiement est enregistré dans notre Terminal Management System. Vous pouvez rechercher l'ID du terminal TMS dans votre terminal de paiement. Sélectionnez la touche Menu, et ensuite Display Info et puis Terminal. L'ID du terminal TMS est mentionné sur la première ligne.



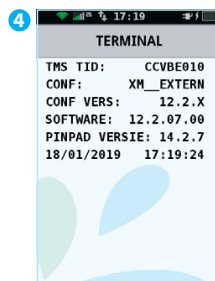
Appuyez sur  pour ouvrir le menu.



Sélectionnez **DISPLAY INFO** (**INFO AFFICHAGE**).



Sélectionnez **TERMINAL**.



6. Fournitures pour le terminal de paiement

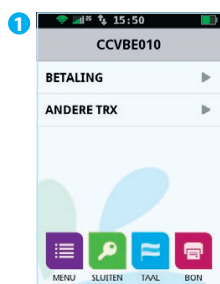
6.1 Commander des fournitures

Vous avez différentes façons de commander des fournitures pour votre terminal de paiement :

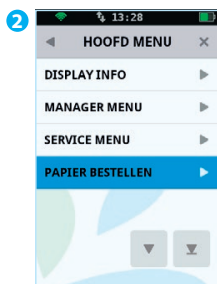
- Commander via Internet : <https://www.ccv.eu/be-fr/solutions-de-paiement/accessoires/>
- Commander par téléphone : 057 570 570
- Commander par le biais du terminal de paiement (uniquement les rouleaux de papier)

6.2 Commander des rouleaux de papier par le biais du terminal de paiement

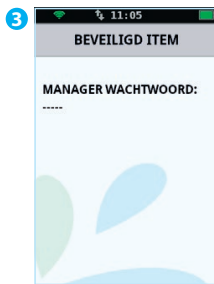
Pour commander des rouleaux de papier par le biais de votre terminal de paiement, procédez aux manipulations suivantes. Si cette option est désactivée, contactez de préférence le Service Center.




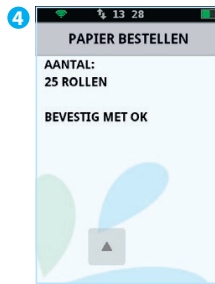
Appuyez sur  pour ouvrir le menu.






Sélectionnez **PAPIER BESTELLEN (COMMANDER PAPIER)**.



Introduisez le mot de passe manager (99999 par défaut) et confirmez en appuyant sur .



Utilisez les touches de fonction mauves sous les symboles  et  pour adapter le nombre de rouleaux de papier que vous voulez commander.

5 Appuyez sur  pour confirmer votre commande. Un ticket va maintenant s'imprimer, confirmant votre commande.

6 Vous recevrez également un e-mail de confirmation du Service Center, auquel vous devrez répondre pour confirmer définitivement votre commande. Vous pouvez également pour ce faire contacter le Service Center par téléphone si vous le souhaitez.

ATTENTION !

Pendant l'opération 4, vous pouvez déterminer le nombre de rouleaux de papier que vous voulez commander. Vous pouvez commander maximum 200 rouleaux de papier par commande.

En commandant les rouleaux de papier par le biais de votre terminal de paiement, vous autorisez CCV à automatiquement imputer le montant de la commande sur le numéro de compte que nous connaissons. Votre commande sera livrée à l'adresse à laquelle votre terminal de paiement est enregistré. Vérifiez sur le ticket qui s'imprimera après la commande si les coordonnées correspondent aux coordonnées légales. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à contacter notre Service Center au 057 570 570.

7. Coordonnées

7.1 Numéros de téléphone CCV

Service Center (pour les pannes et la commande de fournitures)	057 570 570
Vous pouvez commander des fournitures en ligne sur	www.ccv.eu
Sales	0800 22 789

7.2 Heures d'ouverture CCV

Heures de bureau :

Du lundi au vendredi inclus	08h30 – 17h00
-----------------------------	---------------

Service Center :

Du lundi au vendredi inclus	08h00 – 22h00
Samedi	08h30 – 22h00
Dimanche	08h30 – 17h00

NB : service de 24 heures réservé aux pannes urgentes.

7.3 Coordonnées générales CCV

CCV Belgium sa	T	057 570 570
Ter Waarde 50	F	057 201 993
8900 Ypres	E	info@be.ccv.eu
	I	www.ccv.eu



Le logo CE indique la conformité aux Directives de l'Union européenne (UE).

8. Annexe

8.1 Parties qui permettent d'exécuter des transactions

Partie	Explication
Fournisseur terminaux de paiement	Vous avez acheté un terminal de paiement auprès d'un fournisseur de terminaux de paiement (dans ce cas, CCV).
Caissier	En tant que caissier, vous utilisez le terminal de paiement pendant l'exécution de transactions.
Client	Le client est la personne à qui vous imputez un montant pour un produit ou service. Pendant l'exécution d'une transaction, le client utilise également le terminal de paiement.
Réseau WiFi	Vos transactions sont envoyées par le biais d'une connexion WiFi et de communication de données à un prestataire de services de transaction. Votre terminal de paiement est dès lors équipé d'un module WiFi.
Prestataire de services de communication de données mobiles	Vos transactions sont envoyées par le biais d'une connexion GPRS à un prestataire de services de transaction. Votre terminal de paiement est dès lors équipé d'un modem GPRS et d'une carte SIM.
Prestataire de services de transaction	Le prestataire de services de transaction envoie les transactions reçues pour traitement ultérieur aux acquirers (banques ou sociétés de carte de crédit).
Acquérir	L'acquier vérifie auprès de l'émetteur de la carte de paiement si la transaction peut être traitée avec la carte de paiement utilisée.
Émetteur carte de paiement	L'émetteur des cartes de paiement est généralement une banque ou une institution financière. Les cartes de paiement sont utilisées par des clients pendant l'exécution de transactions.

8.2 Glossaire

Concept	Signification
Numéro d'affiliation acquirer	Le numéro d'affiliation pour une carte de paiement. Vous avez besoin de ce numéro, également appelé Merchant ID, pour pouvoir accepter une carte de paiement sur votre terminal de paiement.
Acqu岸er	Une institution de paiement ou banque qui reçoit et gère des transactions. Cette partie fournit également des données pour l'acceptation de transactions.
Session de paramètres acquirer	Une session de communication avec l'acquirer host pour obtenir les paramètres acquirer du terminal de paiement. Ces paramètres déterminent les sortes de cartes acceptées par votre terminal et la manière dont il les gère.
Code d'autorisation	Un code unique que vous devez introduire lors de l'exécution des types de transactions : annulation, paiement après réservation, paiement après référence, réservation supplémentaire et prélèvement d'argent après référence.
Betaalvereniging Nederland	Une association qui organise pour ses membres des tâches collectives dans le cadre des paiements nationaux. Les membres de la Betaalvereniging sont des prestataires de services de paiement sur le marché néerlandais : banques, institutions de paiement et institutions d'argent électronique. La Betaalvereniging coordonne les tâches communes des membres au niveau de l'infrastructure, des normes et des caractéristiques de produit communes. Elle vise des paiements effectifs, sûrs, fiables et efficaces.
Code CVC2	Un code à trois ou quatre chiffres figurant au recto ou verso d'une carte de paiement pour en garantir la sécurité.
Connexion de communication de données	Une connexion de communication (par exemple câble ou ADSL) par le biais de laquelle des données peuvent être envoyées et reçues.
Journal	Un rapport financier qui contient les copies de ticket de toutes les transactions réalisées pendant une période.
Rapport de relation de carte	Un rapport qui indique le type de cartes de paiement que vous pouvez accepter sur votre terminal de paiement et le(s) prestataire(s) de services de transaction au(x)quel(s) ces cartes de paiement sont liées.
Client	La personne à laquelle vous portez de l'argent en compte pour un produit et/ou service et qui paie pour ce faire avec une carte de paiement.
Mot de passe manager	Le mot de passe qui sécurise l'accès au menu manager et doit être introduit lors de l'exécution de certaines actions.

Concept	Signification
Terminal Management System	Système pour la gestion et l'entretien de terminaux de paiement.
ID du terminal TMS	Un numéro d'identification unique d'un terminal de paiement qui permet d'accéder à notre Terminal Management System.
Rapport des totaux	Un rapport financier qui contient les montants totaux de toutes les transactions exécutées pendant une période et qui sont spécifiées par prestataire de services de transaction, type de carte de paiement et type de transaction.
Prestataire de services de transaction	La partie à laquelle les transactions sont transmises selon le Common Terminal Acquirer Protocol. Le prestataire de services de transaction transmet ensuite les transactions envoyées au bon acquirer.
Connexion WiFi	Une connexion grâce à laquelle des appareils peuvent être reliés entre eux dans un réseau. Grâce à la connexion WiFi, votre terminal de paiement est relié à une connexion de communication de données.

Notes



Coordonnées CCV

Support lors de problèmes et de la commande d'accessoires

Service Center - 057 570 570

Commande de terminaux de paiement

Sales - 0800 22 789

Commander par Internet

www.ccv.eu/be-fr

CID194/14082019