

YOXIMO Mobile

Guide d'utilisation

Table des matières

1	Dispositions de sécurité	3
1.1	Comptabilité électromagnétique	3
1.2	Lors de l'emploi de technologies radio	3
2	Info produit	4
2.1	Vue d'ensemble du terminal	4
2.2	Affichages écran	5
2.3	Station de chargement :	
	montage sur comptoir/mural et fixation par clip	7
2.4	Échange d'accu/Installation des cartes SIM	8
2.5	Abréviations/Informations	9
2.6	Liaison de téléphonie mobile	10
2.7	Wifi	10
2.8	Activer/Désactiver un mode de communication	10
2.9	Définition de la communication mobile	11
2.10	Exploitation en stand-by	11
2.11	Procédure de paiement sous ep2	11
2.12	Caractéristiques du terminal	11
3	Mise en service	12
3.1	Installation	12
4	Arborescence du menu (graphique)	13
4.1	Menu principal	13
4.2	Transactions	14
5	Transactions	15
5.1	Comptabilisation vente	15
5.2	Comptabilisation autorisée par téléphone	19
5.3	Annulation	19
5.4	Crédit	20
5.5	Transactions supplémentaires	20
6	Boucléments	21
6.1	Début et fin journalier, bouclément journalier, transmission des données	21
7	Interrogations (compteurs), réglages	22
8	Set-up	23
9	Autres Services	24
10	Maintenance et gestion des problèmes	25
10.1	Détection et résolution des erreurs	25
10.2	Améliorer l'autonomie de la batterie	25
10.3	Remplacement du rouleau de papier	26

1 Dispositions de sécurité

1.1 COMPTABILITÉ ÉLECTROMAGNÉTIQUE

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

1.2 LORS DE L'EMPLOI DE TECHNOLOGIES RADIO

Conduite d'une voiture

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

Véhicule avec airbags

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

Appareils électroniques

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

Stimulateurs cardiaques/autres appareils médicaux

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

Appareils auditifs

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

Autres appareils médicaux

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

Avions

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

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

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

Endroits spécifiquement signalés

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

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

Worldline n'assume aucune responsabilité quant à l'actualité, à l'exhaustivité et à l'exactitude des informations fournies dans le guide d'utili-

sation. En outre, Worldline décline toute responsabilité en lien avec le guide d'utilisation, dans le cadre légalement autorisé. Le but recherché au niveau de la conception de l'affichage du menu sur le terminal est d'offrir aux clients un programme intuitif afin que le présent document ne soit requis qu'en cas d'absolue nécessité.

Vous trouverez la version actualisée de ce guide d'utilisation sur notre site Internet, à l'adresse worldline.com/merchant-services

2 Info produit

2.1 VUE D'ENSEMBLE DU TERMINAL



- 1 **Imprimante thermique**
- 2 **Lecteur à passage rapide (latéral)**
Pour cartes à pistes magnétiques.
- 3 **Display**
La procédure à suivre s'affiche étape par étape sur le display.
- 4 **Lecteur sans contact (RFID)**
Pour le paiement sans contact.
- 5 **Cas particulier**
<Signalisation spéciale>
- 6 **Touches de navigation**
Ces trois touches permettent de parcourir le menu (haut/bas/confirmation).
- 7 **Touche <Menu>**
Pour modifier votre saisie, appuyez sur la touche <Menu>.
- 8 **Touche <OK>**
Toutes les saisies doivent être validées à l'aide de la touche <OK>.
- 9 **Touche <Corr/On>**
 - Les saisies erronées peuvent être rectifiées à l'aide de la touche <Corr>.
 - Elle permet de réactiver le terminal lorsqu'il est en mode stand-by.
 - En appuyant pendant plus de 5 secondes, on fait redémarrer le terminal. Toutes les données sont conservées.
- 10 **Touche <STOP>**
Cette touche permet d'interrompre les opérations en cours. En appuyant sur cette touche pendant plus de 5 secondes, le terminal peut en outre être éteint (en veillant à ce que celui-ci ne soit pas raccordé au secteur).
- 11 **Lecteur de cartes à puce**
Pour cartes à puce.
- 12 **Protection contre les regards indiscrets**
Le lecteur à passage rapide et le lecteur de cartes à puce ne peuvent être utilisés que quand le cache est relevé.
Le cache ne peut être retiré !

2.2 AFFICHAGES ÉCRAN

Accumulateur

	Chargement de l'accumulateur 95 – 100 %
	Chargement de l'accumulateur 66 – 95 %
	Chargement de l'accumulateur 33 – 66 %
	Chargement de l'accumulateur 10 – 33 %
	Chargement de l'accumulateur 0 – 10 %

Si le symbole de l'accumulateur ne s'affiche pas, l'accumulateur est vide.

Procédure de chargement : Lorsque l'accumulateur est rechargé, les symboles s'affichent dans l'ordre suivant :



Wifi

Apparaît uniquement si la communication Wifi est utilisée.

	Le Wifi est connecté à un point d'accès, l'adresse IP est valide et l'intensité de réception est de 100 %.
	Le Wifi est connecté à un point d'accès, l'adresse IP est valide et l'intensité de réception est supérieure à 66 %.
	Le Wifi est connecté à un point d'accès, l'adresse IP est valide et l'intensité de réception est supérieure à 33 %.
	Le Wifi est connecté à un point d'accès, l'adresse IP est valide mais la réception est mauvaise.

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

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

Téléphonie mobile intensité de réception

Le symbole n'apparaît que lorsque vous êtes à portée du réseau de téléphonie mobile.



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



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



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



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



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

Lorsque le symbole téléphonie mobile ne s'affiche pas, aucun réseau n'est affecté à 3G/GPRS ou bien la réception est trop mauvaise pour qu'une connexion puisse s'établir.

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



GSM est en service, 3G/GPRS n'est pas disponible/utilisé.

Si aucun symbole supplémentaire ne s'affiche, téléphonie mobile n'est pas disponible.



GSM/GPRS est en service (mode GPRS).

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



3G est en service.

Téléphonie mobile transmission des données

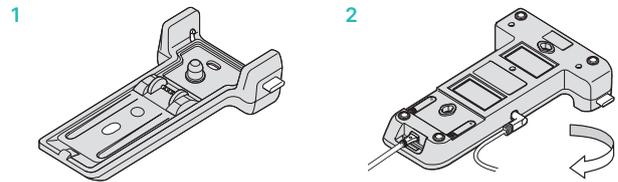


Ce symbole s'affiche toujours avec un symbole de communication.

2.3 STATION DE CHARGEMENT : MONTAGE SUR COMPTOIR/MURAL ET FIXATION PAR CLIP

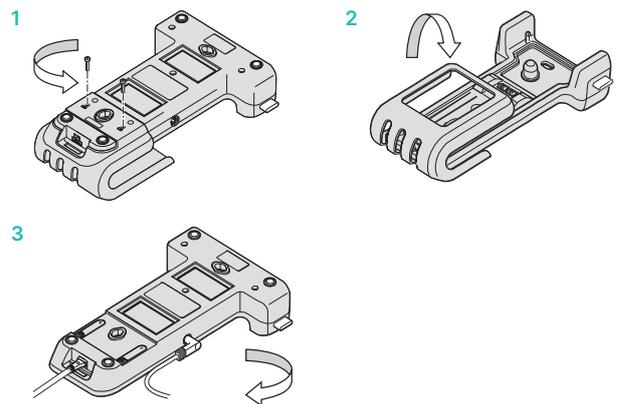
Montage station de chargement sur comptoir

- 1 Station de chargement avec alimentation.
- 2 La source d'alimentation est le câble à relier directement à la station de chargement.



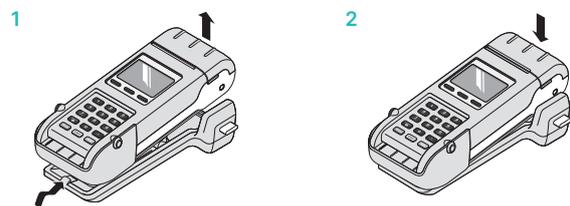
Montage du support mural

- 1 La station de chargement est vissée à l'élément du support mural (trous prévus à cet effet, voir au verso).
- 2 Montage mural (trou prévu à cet effet).
- 3 Une fois la station de chargement fixée à la paroi, le câble d'alimentation doit être connecté à la station de chargement.



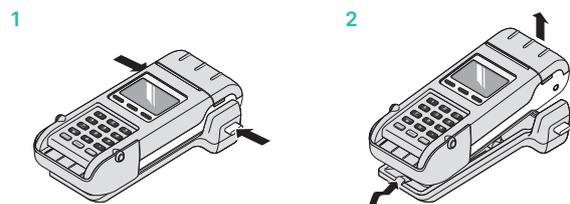
Pose du YOXIMO sur la station

- 1 Glisser le YOXIMO du haut vers le bas.
- 2 L'enclencher dans les renforts latéraux.



Extraction du YOXIMO de la station

- 1 Appuyer sur les boutons latéraux en même temps.
- 2 L'extraire en tirant vers l'arrière/le haut.

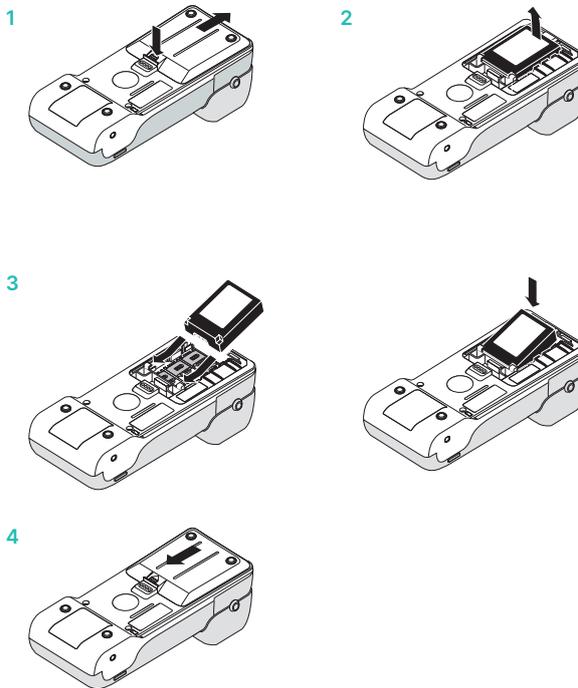


2.4 ÉCHANGE D'ACCU/INSTALLATION DES CARTES SIM

La batterie a une durée de vie de 3 ans. Les accus de recharge peuvent être commandés auprès de Worldline.

L'échange de l'accu en deux temps quatre mouvements :

- 1 Pousser sur la rainure avec le pouce et ôter le couvercle.
- 2 Retirer l'accu.
- 3 Placer le nouvel accu et appuyer.
- 4 Remettre le couvercle de protection en place.

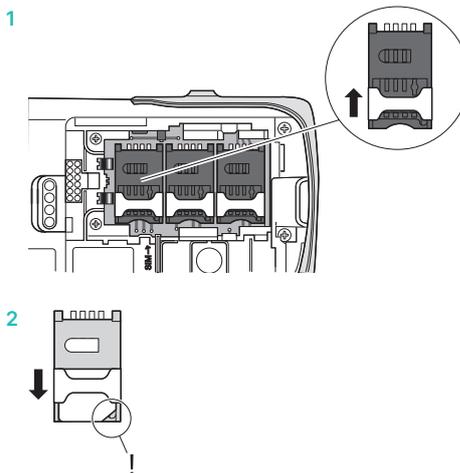


Installation des cartes SIM

(l'installation est généralement effectuée par Worldline, voir point 2.6 Liaison de téléphonie mobile)

- 1 Retirer l'accu, voir ci-dessus.
- 2 Retirer la carte SIM (à gauche !) et insérer la nouvelle carte, puis refermer le couvercle.

Tenir compte de la direction du coin de la carte SIM !



2.5 ABRÉVIATIONS/INFORMATIONS

Cartes à piste magnétique	Cartes comportant une piste magnétique sur laquelle sont stockées les informations nécessaires au paiement électronique. Suivant le terminal utilisé, elles sont glissées manuellement dans le lecteur à passage rapide ou automatiquement en présence d'un lecteur à moteur.
Cartes à puce	Cartes comportant une puce sur laquelle sont stockées toutes les données nécessaires au paiement électronique. Suivant le terminal utilisé, elles sont introduites manuellement dans le lecteur de cartes à puce ou automatiquement en présence d'un lecteur à moteur.
Cartes à puce sans contact	Cartes comportant une puce dotée de la fonction sans contact. Il suffit de présenter la carte devant le lecteur sans contact, ce qui a pour effet d'accélérer le paiement.
CC	Centre de calcul
CDC	Cartes de crédit
CLP	Paielement sans contact
CVC/CVV	Card Verification Code/Card Verification Value, chiffre de contrôle servant à l'authentification de la carte.
DCC	DCC Dynamic Currency Conversion. Les titulaires d'une carte étrangère peuvent payer dans la monnaie de leur pays.
eft/pos	Electronic Fund Transfer/Point Of Sale. Trafic électronique des paiements sur le point de vente.
EMV	Spécification pour la carte à puce servant de base à la norme internationale proposée par Eurocard, Mastercard et Visa.
ep2	<EFT/POS 2000>, norme suisse émise sur la base de la norme EMV pour le trafic électronique des paiements.
GPRS	General Packet Radio Service (GPRS), service général de radiocommunication par paquets. Il s'agit d'un système de transmission par paquets sur un réseau mobile sans fil.
GSM	Global Standard for Mobile Communications
NIP (PIN)	Personal Identification Number = numéro d'identification personnel
OCDC	Organisation de cartes de crédit
PF	PostFinance
PW	Password = mot de passe
PUK	Personal Unblocking Key = clé personnelle de déblocage
RFID	Radio-frequency identification
TFP	Le Tax Free Provider (prestataire Tax Free), avec lequel le négociateur utilise le Tax Free Service optionnel.
TFS	Le Tax Free Service, qui peut être assuré en option par l'un des prestataires Tax Free pris en charge.
TIP	Pourboire (en anglais)
Transaction en ligne	Toutes les transactions en ligne (online) doivent toujours être autorisées directement auprès de l'OCDC.
Transaction hors ligne	Les transactions hors ligne (offline) sont autorisées selon le système de gestion des risques au niveau des cartes et des terminaux (p. ex. la transaction est acceptée si la somme des transactions précédentes est inférieure à la limite de la carte ou si le montant en question est inférieur à la limite d'autorisation du terminal).
Transaction basée sur le NIP	Pour ce type de transactions, le client doit entrer son NIP sur le point de vente pour autoriser le paiement.
Trm	Terminal
Trx	Transaction
WLAN	Wireless Local Area Network = réseau local sans fil. Désigne généralement une norme de la famille IEEE 802.11.

2.6 LIAISON DE TÉLÉPHONIE MOBILE

Le fonctionnement de YOXIMO Mobile Flex implique la souscription d'un abonnement de données auprès d'un opérateur de téléphonie mobile

En général, le NIP/PUK ne doit être entré qu'une seule fois. Cette opération est effectuée dans l'usine de production de Worldline lors de la mise en service du terminal. En cas de dysfonctionnement, veuillez à avoir les codes NIP et PUK de votre abonnement de données à portée de main.

- Le signal de réception peut fortement varier suivant l'opérateur de téléphonie mobile et l'environnement d'application. Dans les locaux souterrains, les immeubles avec des murs épais ou des parois en acier, il peut arriver que le signal soit si faible que toute communication en devienne impossible. Lorsque la réception est interrompue, la localisation de l'appareil doit être modifiée.
- La communication peut être perturbée durant les trajets (en train, voiture, bateau, etc.) et une coupure de la liaison est possible.
- Nous vous conseillons de souscrire un abonnement de téléphonie mobile par l'intermédiaire de Worldline.

2.7 WIFI

Ci-dessous, vous trouverez quelques indications quant à l'utilisation d'un terminal Wifi :

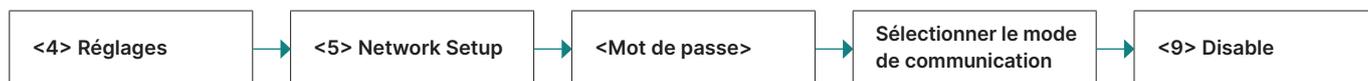
- Veuillez consulter les aides à l'installation (worldline.com/merchant-services/download)
- Faites installer et préalablement tester votre infrastructure réseau par un spécialiste informatique.
- Conservez en lieu sûr votre SSID et les clés de la liaison radioélectrique. Assurez-vous que ces données sont à portée de main en cas de dérangement.
- Le terminal utilise la norme de réseau sans fil IEEE 802.11b/g/n (avec vitesse de transmission pouvant aller jusqu'à 150 Mbit/s [sans obstacles]).

- Nous vous recommandons d'inspecter le lieu d'utilisation du terminal avant sa mise en service : vérifiez où celui-ci fonctionne bien dans votre bâtiment et quelles sont ses limites en matière de réception.
- La qualité de la liaison dépend des conditions météorologiques. Le signal de réception peut donc varier. Vous pouvez contrôler l'intensité du signal via la touche <Menu>.
- Avec des points d'accès supplémentaires, la couverture peut être étendue. En cas de questions, veuillez vous adresser à votre responsable réseau.

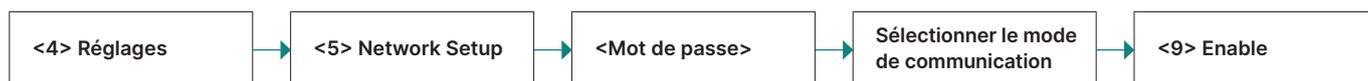
2.8 ACTIVER/DÉSACTIVER UN MODE DE COMMUNICATION

Dès qu'un réseau Wifi est rattaché à YOXIMO Flex en plus de la communication mobile des données, le Wifi devient le mode de communication principal. Si le Wifi n'est pas disponible pour la transmission des données (disponibilité inférieure à 20%), le terminal de paiement bascule sur 3G/2G.

Si vous souhaitez renoncer à ce changement actif de communication, **désactivez** un mode de communication. Pour ce faire, sélectionnez dans le menu les entrées suivantes à l'aide du clavier :



Pour **activer** un mode de communication, procédez comme suit :



2.9 DÉFINITION DE LA COMMUNICATION MOBILE

YOXIMO Flex bascule automatiquement entre le 2G et le 3G en fonction de la force du signal. Si votre environnement empêche un basculement correct, vous pouvez définir le type de communication mobile.



2.10 EXPLOITATION EN STAND-BY

Si le terminal est raccordé au réseau électrique (bloc d'alimentation ou station de chargement), il est toujours prêt à l'emploi. Si le terminal est utilisé de manière mobile, c'est-à-dire alimenté par accumulateur, le mode stand-by de l'appareil

est automatiquement enclenché après environ 60 secondes afin de préserver l'accumulateur. Pour réactiver le terminal, il suffit d'appuyer sur la touche <Corr/On>.

2.11 PROCÉDURE DE PAIEMENT SOUS EP2

Grâce à ep2, la procédure de paiement opérée sur le point de vente est normalisée pour toutes les cartes. Actuellement, plusieurs types et familles de cartes sont en circulation.

Fonctionnalités de paiement

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

L'exemple TIP :

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

- Suivant la fonction de paiement et la société de traitement de cartes de crédit, différentes limites minimales ou maximales, plafonds journaliers, etc., peuvent être définies.
- Les sections qui suivent contiennent une description générale des fonctions. Veuillez noter que le cas échéant, certaines transactions et certaines fonctions ne sont pas activées sur votre appareil.

Prudence avec les transactions hors ligne !

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

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

Par conséquent, nous vous conseillons de procéder comme suit :

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

2.12 CARACTÉRISTIQUES DU TERMINAL

Température d'exploitation

de -10 °C à 50 °C

Humidité de service (sans condensation)

de 20% à 95%

Alimentation

100 – 240 VAC 50 – 60 Hz

3 Mise en service

3.1 INSTALLATION

Mise en service

En principe, le terminal YOXIMO a déjà été mis en service par l'usine de production de Worldline. Vous trouverez de plus amples instructions dans le « Guide de configuration pour YOXIMO » ci-joint.

Initialisation ultérieure

Si, pour une raison quelconque, vous devez être amené à initialiser un appareil qui a déjà été mis en service, veuillez procéder conformément aux instructions figurant à la [page 23](#).

Légende

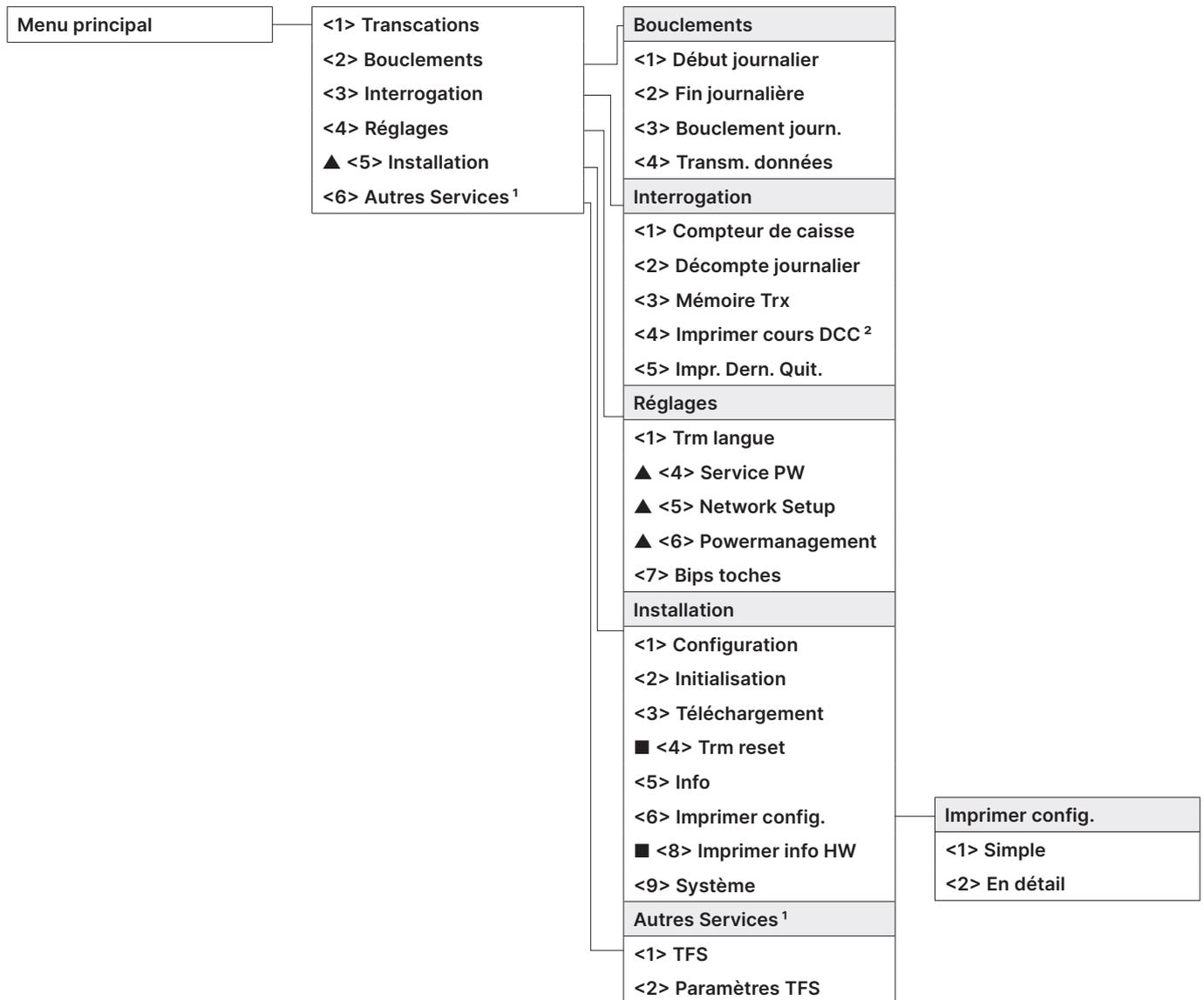
Liste explicative des symboles utilisés dans les descriptions qui suivront.

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

4 Arborescence du menu (graphique)

4.1 MENU PRINCIPAL

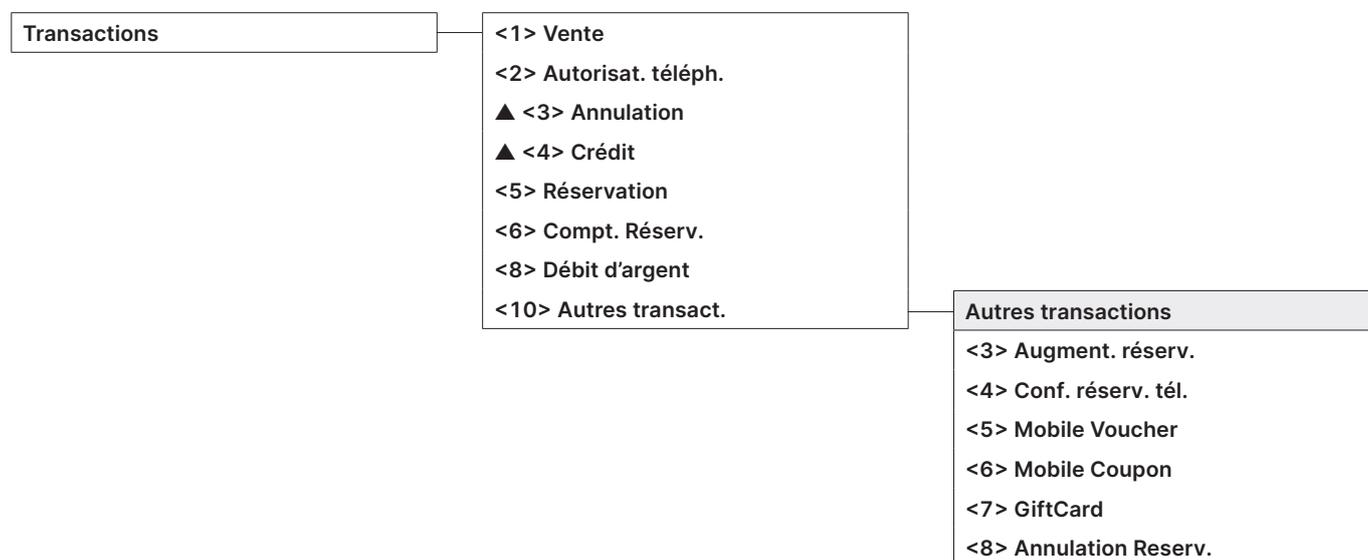
Pour accéder à l'arborescence ci-dessous, appuyer sur la touche <STOP>.



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

¹ « Autres Services » met à disposition d'autres services optionnels.
² Suivant l'OCDC, il se peut que cette fonction ne soit pas activée.

4.2 TRANSACTIONS



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

5 Transactions

5.1 COMPTABILISATION VENTE

<1> Vente

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

- Les limites minimales ou maximales, les plafonds journaliers, etc., peuvent varier en fonction de l'organisation de cartes de crédit (OCDC).
- Suivant l'OCDC, les fonctions « Saisie manuelle des données de carte » et « Annulation ultérieure » seront activées ou désactivées.

Actions exécutées par le caissier

1	Appuyer sur la touche 1 pour activer la fonction « Comptabilisation ».	1 : Vente
2*	Si la fonction « Devise étrangère » est activée sur le terminal, vous devez sélectionner la devise souhaitée. <small>* Ce point du menu apparaît seulement si 2 ou plusieurs devises sont activées.</small>	<Devise>
3	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à CHF 1.00, il faut d'abord entrer un « 0 » (ex. CHF 0.55).	Montant OK
3a (DCC) ¹	Si le propriétaire de la carte souhaite toutefois une transaction en CHF, il peut alors la choisir au moyen de la touche <CHF>.	
4	Traitement des cartes selon les indications fournies aux pages 17 et 18 , ou à la page 16 pour la saisie manuelle.	

¹ Ce point du menu est seulement affiché si l'option DCC est activée. Le terminal reconnaît automatiquement s'il s'agit d'une carte étrangère agréée par DCC et opte dans ce cas aussitôt pour la fonction DCC. Dans le cas contraire, la transaction sera effectuée en CHF. Si le titulaire de la carte souhaite toutefois une transaction en CHF, il peut sélectionner cette option en appuyant sur la touche <CHF>. Une fois la carte lue, il n'est cependant plus possible de choisir cette fonction !

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

Votre entreprise ①
Rue de l'exemple 88
1234 Exempleville

Comptabilisation
Société de traitement

XXXX 123456 1234

② JJ.MM.AAAA HH.MM.SS ③

Trm-Id: 12345678
Akt-Id: 00000001
AID: A99999999999
Trx. Seq-Nr.: 12345
Trx. Ref-No: 99999999999 ④
Aut. Code: 123456
EPF: ABC123ABC123ABC

Total-EFT CHF: 123.45 ⑤

- ① Les données de votre entreprise qui figureront sur le justificatif.
- ② Date de la transaction.
- ③ Heure de la transaction.
- ④ Informations sur la transaction qui servent à identifier la transaction de façon univoque.
- ⑤ Montant de la transaction.

Caissier : saisie manuelle des données de la carte

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

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

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

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

1*	Si la fonction « Devise étrangère » est activée sur votre terminal, il faut sélectionner la devise souhaitée. * Ce point du menu apparaît uniquement si 2 monnaies et plus sont activées.	<Devise>
2	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à CHF 1.00, il faut d'abord entrer 0.	Montant 
3	Appuyer sur la touche « Manuel » pour activer la saisie manuelle.	
4	Entrer le numéro de la carte et appuyer sur <OK>.	Numéro de carte 
5	Entrer la date d'échéance de la carte et confirmer en appuyant sur <OK>.	Date d'échéance 
6	Entrer le CVC2 resp. le CVV2 et appuyer sur <OK>. Attention! Si la carte n'a pas de CVC2, il suffit d'appuyer sur <OK> sans entrer le CVC2.	CVC2 resp. CVV2 (s'il existe) 
7	Le système saisit la transaction et l'autorise en ligne si cette fonction est activée.	
8	Impression du justificatif. Le client doit signer le justificatif.	
9	Le client désire-t-il une copie du justificatif ? → Appuyer sur la touche 1. Le client ne désire pas de copie ? → Appuyer sur la touche 2. Si aucune touche n'est activée, la copie s'imprime automatiquement au bout de 10 secondes.	1 : Copie ou 2 : Sans copie

Exemple :

Carte de crédit

5404 3521 4589 5038 1

05-18 2

Jean Exemple

- 1 Numéro de carte
- 2 Echéance
- 3 CVC2/CVV2

Verso de la carte

1234 567 3

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

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

- Actions exécutées par le client : carte sans NIP.
- Actions exécutées par le client : carte avec NIP (voir page 18).

Client : carte sans NIP

1	Le montant est affiché.							
2	Selon le type de carte, celle-ci doit soit être insérée dans le lecteur de cartes à puce, soit être maintenue face au lecteur sans contact, soit être passée à travers le lecteur. Si le client utilise le mauvais lecteur pour sa carte, il est invité à utiliser le bon lecteur.							
2a (TIP) ¹	Lorsque la fonction pourboire (TIP) est activée, il est également possible, après avoir confirmé le montant d'origine, de saisir un montant de pourboire et de le confirmer avec <OK>. Si le client ne souhaite pas donner de pourboire, il peut alors se contenter d'appuyer sur la touche <OK> sans entrer de montant.	Pourboire : OK						
2b (DCC) ²	Le client choisit s'il veut payer avec DCC ou en CHF.	<table border="1"> <tr> <td>1. CHF</td> <td>100.00</td> </tr> <tr> <td>2. EUR</td> <td>66.33</td> </tr> <tr> <td>ExRate</td> <td>1.463486</td> </tr> </table>	1. CHF	100.00	2. EUR	66.33	ExRate	1.463486
1. CHF	100.00							
2. EUR	66.33							
ExRate	1.463486							
3	Le montant s'affiche. Valider le montant avec <OK>.	OK						
4	Le paiement est saisi et éventuellement autorisé en ligne.							
5	Retirer la carte.							
6	Impression du justificatif. Le client doit signer le justificatif.							
7	Si le client désire une copie du justificatif → Appuyer sur la touche 1. Si le client ne désire pas de copie → Appuyer sur la touche 2. Si aucune touche n'est activée, la copie s'imprime automatiquement après 10 secondes.	1 : Copie ou 2 : Sans copie						

¹ Ce point du menu est seulement affiché si l'option TIP est activée. Les organismes de cartes activent cette fonction uniquement pour les restaurateurs et les hôteliers. La fonction adapte non seulement le déroulement des paiements mais modifie le justificatif et l'impression lors du bouclage journalier.

² Ce point du menu est seulement affiché si l'option DCC est activée. Le terminal reconnaît automatiquement s'il s'agit d'une carte étrangère agréée par DCC et opte dans ce cas aussitôt pour la fonction DCC. Dans le cas contraire, la transaction sera effectuée en CHF. Si le titulaire de la carte souhaite toutefois une transaction en CHF, il peut sélectionner cette option en appuyant sur la touche <CHF>. Une fois la carte lue, il n'est cependant plus possible de choisir cette fonction !

Actions exécutées par le client : carte avec NIP

1	Le montant est affiché.							
2	Selon le type de carte, celle-ci doit soit être insérée dans le lecteur de cartes à puce, soit être maintenue face au lecteur sans contact, soit être passée à travers le lecteur. Si le client utilise le mauvais lecteur pour sa carte, il est invité à utiliser le bon lecteur.							
2a (TIP) ¹	Lorsque la fonction pourboire (TIP) est activée, il est également possible, après avoir confirmé le montant d'origine, de saisir un montant de pourboire et de le confirmer avec <OK>. Si le client ne souhaite pas donner de pourboire, il peut alors se contenter d'appuyer sur la touche <OK> sans entrer de montant.	Pourboire : OK						
2b (DCC) ²	Le client choisit s'il veut payer avec DCC ou en CHF.	<table border="1"> <tr> <td>1. CHF</td> <td>100.00</td> </tr> <tr> <td>2. EUR</td> <td>66.33</td> </tr> <tr> <td>ExRate</td> <td>1.463486</td> </tr> </table>	1. CHF	100.00	2. EUR	66.33	ExRate	1.463486
1. CHF	100.00							
2. EUR	66.33							
ExRate	1.463486							
3 (CLP) ³	Le montant s'affiche et le terminal demande au client de composer son code NIP (4 à 6 chiffres), puis de valider l'opération avec la touche <OK>. Si le montant est erroné, la transaction peut être interrompue à l'aide de la touche <STOP>, aucune comptabilisation n'est alors effectuée. Time out : lorsqu'aucune action n'est exécutée pendant 30 secondes, la procédure est automatiquement interrompue.	<PIN> OK						
4	Le système saisit la transaction et l'autorise en ligne si cette fonction est activée.							
5	Retirer la carte.							
6	Impression du justificatif. Le client doit signer le justificatif.							
7	Si le client désire une copie du justificatif → Appuyer sur la touche 1. Si le client ne désire pas de copie → Appuyer sur la touche 2. Si aucune touche n'est activée, la copie s'imprime automatiquement après 10 secondes.	1 : Copie ou 2 : Sans copie						

¹ Ce point du menu est seulement affiché si l'option TIP est activée. Les organismes de cartes activent cette fonction uniquement pour les restaurateurs et les hôteliers. La fonction adapte non seulement le déroulement des paiements mais modifie le justificatif et l'impression lors du bouclage journalier.

² Ce point du menu est seulement affiché si l'option DCC est activée. Le terminal reconnaît automatiquement s'il s'agit d'une carte étrangère agréée par DCC et opte dans ce cas aussitôt pour la fonction DCC. Dans le cas contraire, la transaction sera effectuée en CHF. Si le titulaire de la carte souhaite toutefois une transaction en CHF, il peut sélectionner cette option en appuyant sur la touche <CHF>. Une fois la carte lue, il n'est cependant plus possible de choisir cette fonction !

³ La saisie du code NIP n'est pas requise pour les montants sans contact de faible valeur. Cependant, ce processus est contrôlé par l'émetteur de carte et peut être amené à varier.

5.2 COMPTABILISATION AUTORISÉE PAR TÉLÉPHONE

<2> Autorisation téléphonique

Ce type de transaction s'applique lorsque l'autorisation ne peut pas avoir lieu automatiquement. Un collaborateur de

l'OCDC communique le code d'autorisation par téléphone.

La fonction « Autorisation téléphonique » permet d'enregistrer la fonction a posteriori.

Actions exécutées par le caissier

1	Appuyer sur la touche 2 pour activer la fonction « Autorisation téléphonique ».	2 : Autoris. tél.
2*	Si la fonction « Devise étrangère » est activée sur votre terminal, vous devez alors sélectionner la devise souhaitée. <small>* Ce point du menu apparaît uniquement si au moins 2 monnaies sont activées.</small>	<Devise>
3	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à CHF 1.00, il faut d'abord entrer un « 0 » (ex. 0.55 CHF).	Montant 
3a (DCC) ¹	Si le propriétaire de la carte souhaite toutefois une transaction en CHF, il peut alors la choisir en appuyant sur la touche <CHF>.	
4	Saisir le code d'autorisation et appuyer sur <OK> pour confirmer.	Code d'autorisation 
5	Traitement des cartes selon les indications fournies aux pages 17 et 18, ou à la page 16 pour la saisie manuelle.	

¹ Ce point du menu est seulement affiché si l'option DCC est activée. Le terminal reconnaît automatiquement s'il s'agit d'une carte étrangère agréée par DCC et opte dans ce cas aussitôt pour la fonction DCC. Dans le cas contraire, la transaction sera effectuée en CHF. Si le titulaire de la carte souhaite toutefois une transaction en CHF, il peut sélectionner cette option en appuyant sur la touche <CHF>. Une fois la carte lue, il n'est cependant plus possible de choisir cette fonction !

5.3 ANNULATION

<3> Annulation

La fonction « Annulation » permet d'annuler la **transaction qui vient d'être effectuée**.

- Suivant l'OCDC, cette fonction n'est pas activée.
- L'annulation n'est plus possible après un bouclage journalier ou la fin journalier ou après la transmission des données.

Actions exécutées par le caissier

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

5.4 CRÉDIT

<4> Crédit

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

Actions exécutées par le caissier

1	Appuyer sur la touche 4 pour activer la fonction « Crédit ».	4 : Crédit
2	Entrer le mot de passe et confirmer avec <OK>. (Mot de passe, voir la feuille de configuration)	Mot de passe 
3*	Si la fonction « Devise étrangère » est activée sur votre terminal, vous devez alors sélectionner la devise souhaitée. Si l'option DCC est activée, vous devez obligatoirement choisir CHF. <small>* Ce point du menu apparaît uniquement si au moins 2 monnaies sont activées.</small>	<Devise>
4	Entrer le montant et confirmer en appuyant sur la touche <OK>. Entrer un point pour marquer la séparation entre les francs et les centimes. Si le montant est inférieur à CHF 1.00, il faut d'abord entrer un « 0 » (ex. 0.55 CHF).	Montant 
4a (DCC)	Si l'option DCC est activée, la date de la transaction initiale doit alors être entrée.	Date Trx Orig (AAAAMMJJ)
5	Le montant est affiché et la carte est alors réclamée.	
6	Traitement des cartes selon les indications fournies aux pages 17 et 18 , ou à la page 16 pour la saisie manuelle.	

Le caissier doit signer le ticket de caisse !

5.5 TRANSACTIONS SUPPLÉMENTAIRES

En plus des types de paiement décrits ci-dessus, votre terminal contient également d'autres fonctions qui sont généralement très rarement utilisées. La mise en œuvre de ces fonctions supplémentaires suit la même logique que l'utilisation des fonctions standard. Veuillez suivre les instructions données par le terminal. Contactez la hotline si vous rencontrez des difficultés avec une fonction.

<5> Réservation

et

<6> Comptabilisation Réservation (réservation d'une réservation déjà effectuée)

Grâce à <5> Réservation (par ex. hôtel, location de voiture, de billet d'avion etc.), un montant peut être réservé sur la carte de crédit. La totalité de ce montant ou seulement une partie peut ensuite être réservé en appuyant sur <6>.

<7> Débit d'argent

L'avance de liquide permet au client d'obtenir de l'argent liquide au point de vente.

<8> Vente par correspondance

La vente par correspondance permet d'effectuer des achats à distance. Le client communique pour ce type de transaction le numéro de sa carte ainsi que la date d'échéance (et le CVC si besoin est) par fax, courrier ou via la boutique en ligne. Si un contrat a été conclu pour les commandes par correspondance, le vendeur ne peut alors plus effectuer de comptabilisations normales (fonction <1>).

Worldline offre une solution virtuelle spécialement adaptée à la vente par correspondance : Saferpay.

6 Bouclements

6.1 DÉBUT ET FIN JOURNALIER, BOUCLEMENT JOURNALIER, TRANSMISSION DES DONNÉES

<STOP> <2>

Bouclements

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

<STOP> <2> <1>

Début journalier (f)

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

<STOP> <2> <2>

Fin journalier (f)

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

- Il n'est plus possible d'annuler des transactions après un fin journalier.
- Il n'est plus possible d'ajouter un TIP (pourboire) après un fin journalier.

<STOP> <2> <3>

Bouclement journalier (o)

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

- Il n'est plus possible d'annuler des transactions après un bouclement journalier.
- Il n'est plus possible d'ajouter un TIP (pourboire) après un bouclement journalier.

<STOP> <2> <4>

Transmission des données (f)

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

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

f = facultatif : vous pouvez utiliser cette fonction selon vos besoins.
o = obligatoire (cette fonction est nécessaire pour un bon fonctionnement)

7 Interrogations (compteurs), réglages

<STOP> <3>

Interrogations

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

<STOP> <3> <1>

Compteur de caisse

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

<STOP> <3> <2>

Compteur journalier

Imprime l'état actuel après le dernier boucllement journalier.

<STOP> <3> <3>

Trx log info

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

<STOP> <3> <5>

Impression dernière quittance

Imprime une copie du dernier justificatif.

<STOP> <4>

Réglages

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

<STOP> <4> <1>

Trm langue

Cette fonction permet de choisir la langue du terminal.

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

<STOP> <4> <4>

Service PW

Etablissez le mot de passe de service pour d'autres transactions (par ex. Mobile Voucher).

<STOP> <4> <5>

Network Setup

Définissez ici la communication pour votre YOXIMO.

<STOP> <4> <6>

Powermanagement

Sélectionnez le mode d'alimentation pour influencer l'autonomie de l'accumulateur.

<STOP> <4> <7>

Bips touches

Adaptez le volume des bips touches. L'adaptation doit obligatoirement être confirmée avec <OK>.

8 Set-up

<STOP> <5>

Installation → Demande du mot de passe

La touche <STOP> vous permet d'accéder au menu principal du terminal. En sélectionnant la fonction <5> Installation, vous accédez aux fonctions suivantes. L'accès à ces fonctions est sécurisé par mot de passe. Vous trouverez votre **mot de passe** dans le « Guide de configuration pour YOXIMO ».

<STOP> <5> <1>

Configuration

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

<STOP> <5> <2>

Initialisation

Permet de réinitialiser une carte déterminée ou tous les produits activés.

<STOP> <5> <3>

Téléchargement

Le terminal appelle l'hôte du centre de service et télécharge la dernière version du logiciel, si elle a été mise à disposition. Le téléchargement peut durer plusieurs minutes. Veuillez à cette fin brancher le terminal à une source d'alimentation électrique.

<STOP> <5> <4>

Trm Reset

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

<STOP> <5> <5>

Info

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

<STOP> <5> <6>

Imprimer configuration

Permet d'imprimer la configuration actuelle.

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

<STOP> <5> <8>

Imprimer info HW

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

<STOP> <5> <9>

System

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

9 Autres Services

<STOP> <6>

Autres Services

La touche <STOP> vous ramène au menu principal du terminal. Choisissez l'option <6> Autres Services. Vous pouvez effectuer les fonctions propres au terminal énumérées ci-dessous.

<STOP> <6> <1>

Paramètres TFS

Ce menu mène aux paramètres du Tax Free Service.

<STOP> <6> <2> <1>

Activation Tax Free

Ce sous-menu permet d'activer le Tax Free Service du prestataire souhaité.

<STOP> <6> <2> <5>

Désactivation TFS

Ce sous-menu permet de désactiver le Tax Free Service du prestataire utilisé.

10 Maintenance et gestion des problèmes

10.1 DÉTECTION ET RÉOLUTION DES ERREURS

Pas d'affichage

Lorsque le terminal n'est pas placé sur sa station de recharge ou programmé en conséquence, il passe automatiquement en mode stand-by après 60 secondes. Une simple pression sur la touche <Corr/On> remet le terminal en état de fonctionnement.

Le chargement de l'accu n'est plus suffisant

Lorsque le degré de chargement de l'accu est inférieur à la valeur limite et ne permet plus de garantir le bon déroulement d'une transaction, plus aucune transaction ne peut être exécutée.

Symbole affiché sur le display :



Pour charger l'accumulateur, connectez le terminal au bloc d'alimentation ou posez-le sur la station de chargement si vous en avez une.

Host Time out

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

Erreur de lecture, carte illisible

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

Signal sonore d'avertissement retentit pendant le paiement

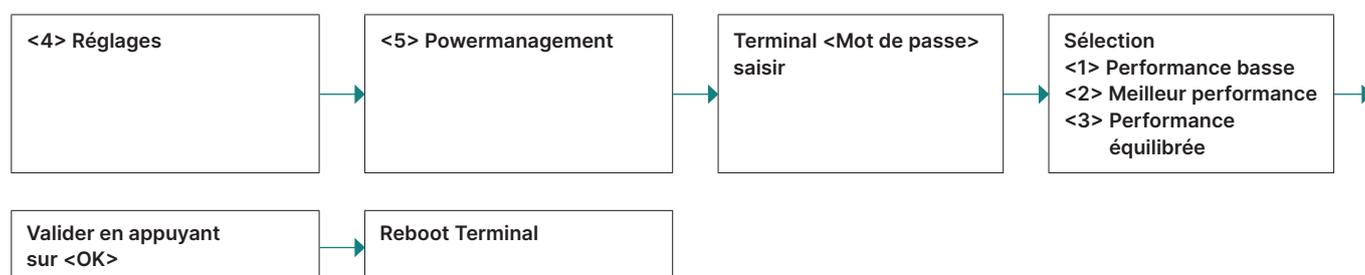
En cas d'erreur générale lors du paiement, un signal sonore d'avertissement retentit de façon répétée au niveau du terminal, tandis qu'à l'écran apparaît le message « Veuillez rendre le terminal au caissier ». Ce message peut être fermé en appuyant sur la touche qui se trouve à gauche en dessous de l'écran.

10.2 AMÉLIORER L'AUTONOMIE DE LA BATTERIE

Afin d'économiser encore plus d'énergie lorsque vous utilisez votre terminal, Worldline a développé un réglage permettant au terminal de commuter automatiquement en mode veille lorsque celui-ci est paramétré sur le programme approprié.

Pour améliorer l'autonomie de la batterie de votre terminal, entrez tout d'abord dans le menu de Powermanagement.

Sélectionnez les entrées suivantes dans le menu de votre terminal à l'aide du clavier :



L'option que vous avez choisie n'est effective qu'après avoir redémarré votre terminal.

Les paramètres suivants sont disponibles pour Powermanagement :

Meilleur performance/
Performance équilibrée

- Pleine puissance
- Mode veille¹
- Module de communication reste actif

Performance basse²

- Pleine puissance
- Mode veille étendu¹
- Le terminal est à nouveau complètement prêt à l'emploi au bout de 60 secondes

¹ Le temps de veille peut être modifié par l'équipe d'assistance du terminal (joignable par téléphone en Suisse au 0800 111 600 ou dans l'Union européenne au +41 58 205 47 75).

² Pour un fonctionnement sans restriction de votre terminal dans un environnement non climatisé, le réglage « Performance basse » est recommandé.

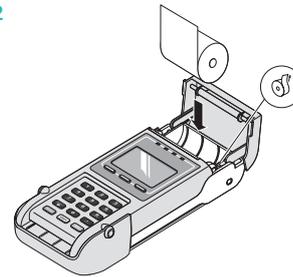
10.3 REMPLACEMENT DU ROULEAU DE PAPIER

- 1 Faire basculer le couvercle vers l'arrière.
- 2 Remplacer l'ancien rouleau par un nouveau et refermer le couvercle. Tenir compte du sens du déroulement du papier !

1



2



Résolution de problème

Si aucun document n'est produit par l'imprimante, s'assurer que le rouleau de papier n'est pas disposé dans le mauvais sens.

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

Commander des rouleaux de papier

- worldline.com/merchant-services/shop (seulement pour la Suisse)
- Bon de commande
- Hotline terminal

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous : worldline.com/merchant-services/contacts

