

Verifone®

Manuel utilisateur VX 520 N&B V/OS



Sommaire

Sommaire	2
Introduction.....	4
Présentation de votre terminal	6
1 Votre terminal.....	7
2 Présentation des touches.....	8
3 Lecteur de Carte à Puce	9
4 Lecteur de Carte à Piste Magnétique	9
5 Lecteur Sans Contact	9
6 Présentation des menus.....	10
6.1 Le menu principal	10
6.2 Les menus de raccourcis	11
Moyen de paiement électronique bancaire	13
1 Effectuer une transaction de débit	13
1.1 Effectuer une transaction de débit avec une carte à puce.....	13
1.2 Effectuer une transaction de débit avec une carte à piste	15
1.3 Effectuer une transaction de débit : Vente à distance	17
2 Autorisation	19
2.1 Demande d'autorisation à l'initiative du commerçant.....	20
2.2 Demande d'autorisation.....	21
2.3 Réponse à la demande d'autorisation	22
2.4 Echec de la connexion à la demande d'autorisation	25
3 Annulation d'une transaction	26
4 Transaction crédit	28
5 Transaction annulation	29
6 Transaction non aboutie.....	30
7 Sélection du contexte de paiement	31

7.1	Sélection du commerçant en mode multi-accepteurs.....	31
7.2	Sélection d'une application à partir d'un terminal sans PINpad	31
7.3	Sélection d'une application à partir d'un terminal avec PINpad	32
7.4	Choix de la langue	33
7.5	Choix de la devise	34
8	Duplicata d'une transaction	35
9	Télécollecte des transactions	36
10	Edition des totaux par type d'application	38
10.1	Edition des totaux par application	38
10.2	Edition des totaux de toutes les applications	39
11	Edition du journal.....	40
12	Réglage de l'appareil.....	41
12.1	Réglages	41
12.2	Date et heure.....	41
12.3	Modem : Standard.....	42
12.4	Personnalisation du ticket de transaction client.....	43
	Moyen de paiement électronique bancaire	44
	Moyen de paiement sans contact	45
1	Effectuer une transaction de débit	45
1.1	Effectuer une transaction de débit avec une carte sans contact	45
1.2	Repli automatique vers le paiement avec contact : Insertion carte	46
1.3	Transaction Débit sans contact téléphone	47
	Signification des icônes sur l'écran d'accueil.....	49
	Liste des principaux messages d'erreur	50

Introduction

■ Environnement :

Le terminal doit être éloigné :

- de toute source électromagnétique (systèmes antivol...)
- des rayonnements directs du soleil
- de l'humidité

N'exposez pas votre terminal à des températures extrêmes. Ceci risque de détériorer les composants internes.

■ Alimentation :

Le terminal ne possède aucun interrupteur marche/arrêt.

Par conséquent, pour déconnecter le terminal, débranchez le bloc d'alimentation de la prise murale.

Ne retirez pas le couvercle ou la face arrière du terminal.

N'exposez pas le terminal à la pluie ou à l'humidité.

En cas de doute, faites appel à votre mainteneur.



Utiliser exclusivement l'alimentation fournie avec le terminal.

■ Préambule

Nous sommes heureux de vous compter parmi les utilisateurs de l'un de nos terminaux de paiement de la gamme Verifone.

Le but de ce guide est de vous aider à utiliser votre terminal chargé avec le logiciel bancaire Paiement de Proximité (PP) dans le cadre de l'acceptation des cartes à puce (Françaises et étrangères) aux normes EMV (Eurocard, Visa) et vente à distance (VAD).

■ Evolution de la sécurité et reconnaissance au niveau international

La carte à puce s'est imposée comme moyen de paiement international. Eurocard, Mastercard et VISA se sont associés pour définir une norme de paiement internationale basée sur des cartes à puce, les cartes EMV.

Les terminaux équipés de logiciels répondant aux normes EMV lisent ces cartes internationales en mode puce.

A tout moment le commerçant est informé des choix de ses clients sur le PINpad par des messages sur l'écran du terminal.

Présentation de votre terminal

■ Utilisation du manuel utilisateur

Pour plus de clarté, ce manuel est constitué comme suit :

► A gauche :

Les messages du terminal tels qu'ils sont affichés sur celui-ci.

► A droite :

Les actions à effectuer ou les informations relatives aux messages du terminal (dans certains cas, suivant le type de terminal utilisé, sur le PINpad)

Exemple :

Affichage écran	Action clavier Commerçant / Client
-----------------	------------------------------------

Terminal

PAIEMENT DE PROXIMITE	
DEBIT	
Montant :	EUR 120,20
[] []	TRAN [] []

■ Après avoir saisi le montant, vous disposez de 3 modes de paiement : Carte Bancaire (CB), Chèque ou saisie manuelle du numéro de carte client en fonction des applications présentes sur le terminal.

Dans le cas d'une transaction CB à puce : introduisez la carte client dans le lecteur puce ou dans le lecteur piste dans le cas d'une transaction CB à piste.

■ Dans certains cas, un message sur le PINpad est affiché à destination du client :

PINpad

PINPAD SECURISE	
SAISIR CODE ?	
120,00 EUR	
ABANDON	

■ Laissez le client saisir son code confidentiel.

Note : Dans le cas d'un **PINpad** raccordé à un terminal, le code confidentiel devra être saisi sur le PINpad et non sur le terminal.

Le nombre d'essais autorisés pour la saisie du code est fixé par l'émetteur de la carte (banque).

1 Votre terminal

Ce manuel concerne les **terminaux fixes Verifone VX 520 N&B V/OS et CTLS (avec ou sans PINpad)**



PINpad P-5 CTLS, Gamme VX 520 V/OS



2 Présentation des touches

Descriptif du clavier pour les terminaux **Verifone VX 520 Noir et Blanc V/OS** :

- ▶ Quatre touches verticales (F1, F2, F3 & F4) injectées ineffaçables sur une membrane élastomère résistante pour activer des options ou des raccourcis.



- ▶ Cinq touches horizontales (**TV1**, **TV2**, ALPHA, **TV3** & **TV4***) injectées ineffaçables sur une membrane élastomère résistante pour activer le menu et faire défiler les options sur l'écran.

* **TV** = Touche Violette

- ▶ Quinze touches pour la saisie Alphanumérique (permettant également de sélectionner un raccourci).
- ▶ Trois touches pour la sélection des fonctions proposées à l'afficheur :

 = [ABN] = **ABANDONNER**

 = [COR] = **CORRIGER**

 = [VAL] = **VALIDER**



- ▶ Étanche aux liquides et à la poussière.

- ▶ Cryptage du code confidentiel conformément à la norme PCI.

Les marquages des touches sont conçus pour résister à l'abrasion et à l'usure pendant toute la vie du produit. Par ailleurs, les claviers sont protégés contre les éclaboussures, de façon à protéger les composants électroniques internes.

3 Lecteur de Carte à Puce



Il traite les cartes synchrones et asynchrones niveau 1 et 2 de la norme EMV homologués respectant la norme ISO 7816, 1,8V 3V et 5V.

4 Lecteur de Carte à Piste Magnétique



Le lecteur de cartes à piste magnétique est capable de lire toutes cartes à piste magnétique conformes à la norme ISO (pistes 1, 2 et 3). Le lecteur magnétique est à forte coercitivité et la lecture des cartes est bidirectionnelle. La longueur du logement "passage carte" est importante dans le but de positionner et de stabiliser au mieux la carte dans sa course pour obtenir ainsi une qualité de lecture optimale.

5 Lecteur Sans Contact



La technologie du sans contact permet d'effectuer des transactions en approchant une carte bancaire sans contact ou un téléphone mobile NFC d'un terminal de paiement.

Les terminaux de la gamme V/OS sont équipés de la fonctionnalité sans contact.

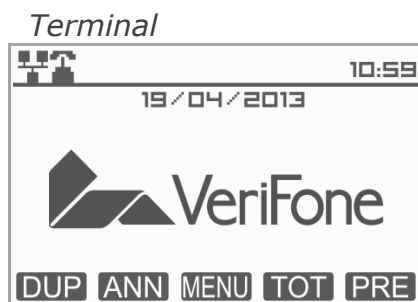
6 Présentation des menus

Votre terminal comporte un **menu principal** et **des menus de raccourcis**

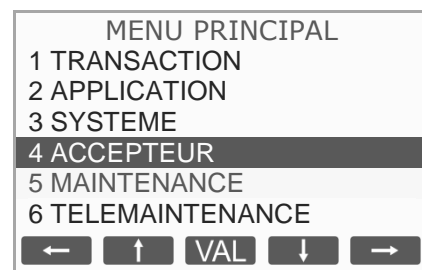
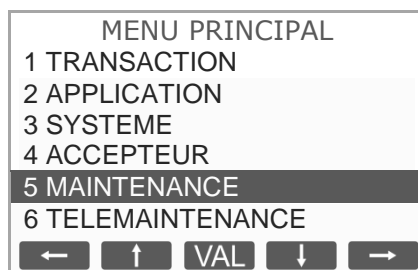
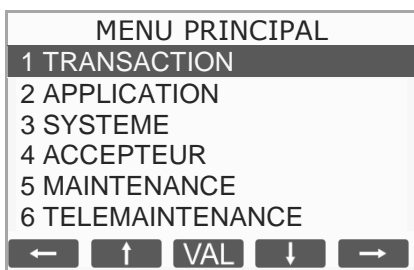
6.1 Le menu principal

Pour accéder au MENU PRINCIPAL,






A partir de l'écran de veille,



Appuyez **une** fois sur la touche  ou , sélectionnez ensuite à l'aide des touches  (TV2 & TV3) l'option de votre choix et appuyez sur  ou  pour valider.



Pour entrer dans le menu **TRANSACTION** à partir de l'écran de veille :

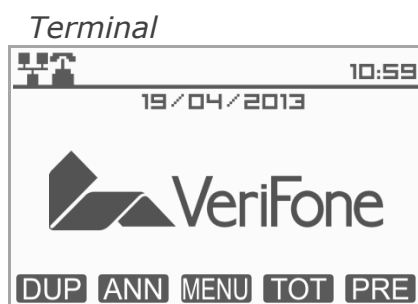
- Appuyez une fois sur la touche  ou  pour activer le menu
- Sélectionnez APPLICATION à l'aide des touches  (TV2 & TV3)
- Validez en appuyant sur la touche  ou  pour entrer dans le menu application.

6.2 Les menus de raccourcis

Il est possible d'accéder plus rapidement à de nombreux sous menus du menu principal par l'intermédiaire des touches F1 à F4 ou de la touche # suivie de deux chiffres. Un certain nombre de raccourcis sont définis par défaut mais il est possible de redéfinir ces raccourcis.

Pour accéder aux **MENUS RACCOURCIS** :

A partir de l'écran de veille,



6.2.1 Raccourcis par défaut définis pour les touches violettes

TV1 **DUP** : Duplicata de la dernière transaction ou dernière remise

TV2 **ANN** : Annulation d'une transaction

TV3 **TOT** : Edition des totalisateurs de toutes les applications

TV4 **PRE** : Préautorisation

6.2.2 Raccourcis par défaut définis pour les touches F

F1 : Menu Transaction

F2 : Menu Application

F3 : Menu Réglages

F4 : Menu Accepteur

6.2.3 Raccourcis par défaut définis pour la touche

#00 : Aide	#78 : Pinpad Cles
#11 : Annul	#80 : Menu Application
#12 : Duplicata	#81 : Date et Heure
#13 : Credit	#82 : Menu Réglages
#16 : Total Application	#83 : Communication
#17 : Remise	#84 : Information TPE
#18 : Copie de Remise	#85 : Afficheur
#19 : Preauto initiale	#86 : Imprimante
#20 : Preauto finale	#87 : Clavier
#21 : Annuler derniere	#88 : Alimentation
#23 : Totaux Accepteur	#89 : Caisse
#60 : Choisir Accepteur	#90 : Liste Logiciel
#61 : Ajouter Accepteur	#91 : Ajouter logiciel
#63 : Effacer Accepteur	#92 : Effacer logiciel
#70 : Telech. Auto	#93 :Mettre à jour
#71 : Ajouter Contrat	#94 : Redémarrer
#72 : Lister Contrats	#95 : Infos Terminal
#73 : Effacer Contrat	#96 :Test Téléchargeur
#74 : Activer Contrat	#97 : Config Com
#75 : Inactiver Contrat	#98 : Télémaintenance
#76 : Menu Pinpad	#99 : Eteindre
#77 : Pinpad Sécurité	

6.2.4 Impression de la liste des raccourcis

Vous pouvez imprimer la liste des raccourcis disponibles en appuyant, à partir de l'écran de veille sur ``#`` puis sur la touche centrale de votre terminal de paiement.

Le terminal imprime alors la liste de tous les raccourcis disponibles.

Moyen de paiement électronique bancaire

1 Effectuer une transaction de débit

1.1 Effectuer une transaction de débit avec une carte à puce

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal




■ A partir de l'écran de veille, saisissez directement le montant de la transaction.

La monnaie par défaut (ex. L'euro "EUR") est automatiquement sélectionnée.

Terminal



■ Une fois le montant saisi intégralement, appuyez sur la touche :

 pour valider le montant

 pour ressaisir le montant

 pour abandonner la transaction

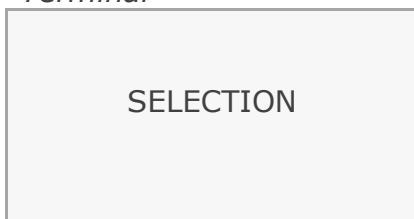
Terminal



■ Après avoir saisi le montant, vous disposez de trois modes de paiement : Carte bancaire (CB), chèque ou saisie manuelle du numéro de carte client en fonction des applications présentes sur le terminal.

Dans le cas **d'une transaction CB à puce** :
Introduisez la carte client dans le lecteur de carte.

Terminal



■ Voir paragraphe 7.1 page 31

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal

BANCAIRE

120,00 EUR

SAISIR CODE ?

- Laissez le client saisir son code confidentiel.

Note : Dans le cas d'un **PINpad** raccordé à un terminal, le code confidentiel devra être saisi sur le **PINpad** et non sur le terminal.

Terminal

CODE BON

- Message de réponse suite à la saisie du code.

Terminal

CHOIX ACCEPTEUR ?

APPEL AUTO ? <

FORCAGE ?

↑ VAL ↓

- Demande d'autorisation éventuelle (voir page 21 paragraphe 2.2)

Terminal

PAIEMENT ACCEPTE

- Le terminal indique que le paiement a été accepté.
- Edition de 2 tickets de transaction, le premier étant remis au client, le second à conserver par le commerçant.

Remarque : Les transactions Chèque et Vente à distance (VAD) ne sont disponibles que si votre terminal est équipé des logiciels correspondants.

Il existe des cartes à puce qui n'ont pas de code PIN (code confidentiel). Une telle carte ne demandera pas la saisie de code mais sera validée par une signature sur le ticket.

1.2 Effectuer une transaction de débit avec une carte à piste

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal



- A partir de l'écran de veille, saisissez directement le montant de la transaction.

La monnaie par défaut (ex. L'euro "EUR") est automatiquement sélectionnée.

Terminal



- Une fois le montant saisi intégralement, appuyez sur la touche :

 pour valider le montant

 pour ressaisir le montant

 pour abandonner la transaction

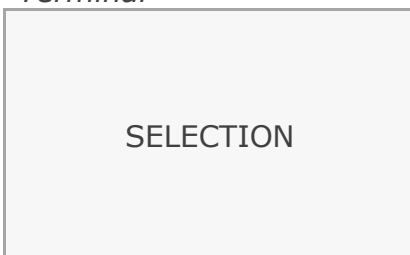
Terminal



- Après avoir saisi le montant, vous disposez de trois modes de paiement : Carte bancaire (CB), chèque ou saisie manuelle du numéro de carte client en fonction des applications présentes sur le terminal.

Dans le cas d'une transaction CB à piste, passez la carte du client dans le lecteur piste.

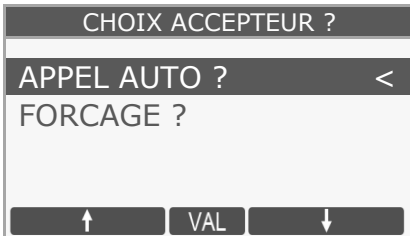
Terminal



- Voir paragraphe 7.1 page 31

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal

- Demande d'autorisation éventuelle (voir page 21 paragraphe 2.2)

Terminal

- Le terminal indique que le paiement a été accepté.

Terminal

- Rappel au commerçant de ne pas oublier de faire signer les tickets de transaction par le client.

Terminal

- Edition de 2 tickets de transaction, un pour le commerçant et un à remettre au client.

1.3 Effectuer une transaction de débit : Vente à distance

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal



■ A partir de l'écran de veille, saisissez directement le montant de la transaction.

La monnaie par défaut (ex. L'euro "EUR") est automatiquement sélectionnée.

Terminal



■ Une fois le montant saisi intégralement, appuyez sur la touche :



pour valider le montant



pour ressaisir le montant



pour abandonner la transaction


Remarques : Il est possible de déclencher manuellement la demande d'autorisation pour les transactions de débit par vente à distance (voir page 20).

La sélection de l'accepteur est également possible pour les ventes à distances (voir page 31)

Terminal



■ Après avoir saisi le montant, vous disposez de trois modes de paiement : Carte bancaire (CB), chèque ou saisie manuelle du numéro de carte client en fonction des applications présentes sur le terminal

Dans le cas **d'une transaction de vente à distance** choisissez "MANUEL" en appuyant sur la touche  TV1 ou TV2.

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal

NUMERIQUE
NUMERO PORTEUR

■ Saisissez le **numéro de la carte bancaire** à l'aide du clavier numérique du terminal.

 pour valider la saisie

 pour supprimer un seul chiffre

 pour abandonner la transaction

Terminal

NUMERIQUE
DATE FIN [MMAA]

■ Saisissez la **date de fin de validité** de la carte à l'aide du clavier numérique du terminal.

 pour valider la saisie

 pour supprimer un seul chiffre

 pour abandonner la transaction

Note : [MMAA] mois/année

Terminal

FIN NUM DANS CADRE SIGNE ?	
ABN	VAL

■ Afin de sécuriser les traitements des transactions vente à distance, le terminal demande la saisie du cryptogramme visuel lors du message "FIN DU NUM DANS CADRE SIGNE".

Ce cryptogramme visuel, composé de 3 chiffres, est présent à l'arrière de la carte bancaire (présence des 4 derniers chiffres du numéro de la carte suivis des 3 chiffres qui composent le cryptogramme visuel).

 pour valider la saisie

 pour supprimer un seul chiffre

 pour abandonner la transaction

Remarque : Si le client ne possède pas de cryptogramme visuel sur sa carte client, l'accepteur peut valider sans saisir le cryptogramme. Mais en règle générale, il est conseillé de saisir les trois chiffres du cryptogramme puis de valider la saisie pour sécuriser la transaction (ces trois chiffres se trouvent au dos de la carte du client).

2 Autorisation

- Le terminal effectue une demande au centre d'autorisation dans les cas suivants :
 - l'application bancaire a déclenché un appel aléatoire ;
 - le commerçant a déclenché l'appel au centre pendant la saisie du montant ;
 - le montant de la transaction dépasse le seuil d'appel du commerçant ;
 - le cumul des transactions effectuées avec cette carte (y compris le montant de la transaction en cours) est supérieur au seuil d'appel commerçant ;
 - la carte est déclarée surveillée dans la liste des BINs ;
 - la carte client n'est pas dans la liste des BINs ;
 - la carte est déclarée surveillée dans la liste de contrôle des numéros clients ;
 - le cumul des transactions effectuées avec cette carte client dépasse le plafond de la carte client ;
 - la transaction a été effectuée avec une devise étrangère ;
 - le fichier transaction comporte une transaction refusée avec ce même numéro client ;
 - le code devise de la carte est inconnu ;
 - le code service de la carte impose une demande d'autorisation systématique ;
 - à l'initiative de la carte.

2.1 Demande d'autorisation à l'initiative du commerçant

- Le terminal offre la possibilité de déclencher une demande d'autorisation pendant la saisie du montant à l'initiative du commerçant.

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client


Terminal







- Saisissez directement le montant de la transaction.

Terminal



- Une fois le montant saisi intégralement, appuyez sur la touche  TV3 (pour activer la demande d'autorisation) puis sur la touche :

-  pour valider la saisie
-  pour supprimer un seul chiffre
-  pour abandonner la transaction

- Insérez la carte de paiement. Laissez le client saisir le code et valider avec la touche 
- Le terminal effectue une demande d'autorisation au serveur d'autorisation.
- Le reste de la transaction se déroule comme une transaction de débit normal.

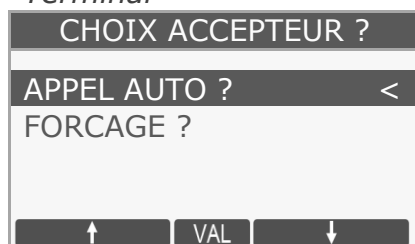
2.2 Demande d'autorisation

■ La transaction se déroule comme une transaction de débit normale mais se termine par un appel au centre d'autorisation.



Si le forçage est autorisé, l'écran suivant apparaît :




Affichage écran	Action clavier Commerçant / Client
-----------------	------------------------------------


Terminal



■ Vous pouvez alors appuyer sur :

 ou  pour déclencher l'appel au centre d'autorisation

 TV3 puis  ou  pour continuer la transaction sans appel au centre d'autorisation selon le positionnement de la banque et sous la responsabilité du commerçant.

 pour abandonner la transaction

■ Une suite de messages de connexion s'affiche alors à l'écran jusqu'à avoir :

AUTOR EN COURS ▶ Message d'acheminement de l'appel

PAIEMENT ACCEPTE ▶ Message d'acceptation du paiement

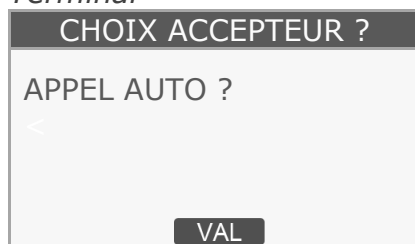
■ Si le centre est disponible, la demande d'autorisation s'effectue, aboutissant à l'acceptation ou au rejet de la transaction.

Remarque : Suivant le type de carte utilisée, le forçage n'est pas toujours proposé.

Si le forçage n'est pas autorisé, l'écran suivant apparaît :

Affichage écran	Action clavier Commerçant / Client
-----------------	------------------------------------

Terminal



■ Vous pouvez alors appuyer sur :

 ou  pour déclencher l'appel au centre d'autorisation

 pour abandonner la transaction

2.3 Réponse à la demande d'autorisation

- Autorisation accordée :

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal

PAIEMENT ACCEPTE

- Le terminal enregistre la transaction.

Terminal


PAIEMENT REFUSE

ABANDON

- Le terminal enregistre une transaction non aboutie.


Terminal

CARTE INTERDITE

- Le Serveur bancaire affiche ce message.
- Le commerçant doit appuyer sur la touche .

Terminal

CAPTURE CARTE

- La carte du client doit être confisquée.
- La transaction, après avoir appuyé sur , est non aboutie.

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client




► Appel phonie : Si le centre est indisponible, le terminal peut aussi demander au commerçant d'effectuer un "appel phonie", comme indiqué ci-dessous :

Terminal

APPEL PHONIE ?
APPEL AUTO ? <
FORCAGE ?
↑ VAL ↓

■ Vous pouvez alors appuyer sur :

 ou  pour déclencher l'appel au centre d'autorisation

 TV3 puis  ou  pour continuer la transaction sans appel au centre d'autorisation selon le positionnement de la banque et sous la responsabilité du commerçant.

 pour abandonner la transaction

Terminal

APPEL PHONIE
4970112345678901
DATE : 31/05/13
ABANDON

■ Le système d'acceptation affiche le message ci-contre comportant le numéro du client et la date de fin de validité de la carte. Ces informations doivent être transmises à la banque lors de l'appel téléphonique.

 pour effectuer l'appel phonie

 ou  pour abandonner la transaction

Terminal

APPEL PHONIE
APPELER LE
01.23.45.67.89
ABANDON

■ Le système d'acceptation affiche le message ci-contre quand le centre d'autorisation a la possibilité de transmettre un numéro de téléphone au commerçant


 pour effectuer l'appel phonie


 ou  pour abandonner la transaction

Terminal

APPEL PHONIE
NUM AUTO ?
123456

■ Vous devez téléphoner au centre d'autorisation pour obtenir le numéro d'autorisation demandé par le terminal (de 2 à 6 caractères).

 pour valider le numéro : la transaction est autorisée

 pour supprimer un seul chiffre

 pour abandonner la transaction



Affichage écran


Action clavier Commerçant / Client

Terminal



- Le paiement est refusé, vous pouvez appuyer sur :

 ou  pour abandonner la transaction

 pour forcer la transaction

Terminal



- Le commerçant doit passer sa carte dans le lecteur piste pour valider la transaction sans appel au centre d'autorisation.

 ou  pour abandonner la transaction

Remarque : Le forçage n'est pas proposé en cas de réponse positive obligatoire ou si le centre de téléparamétrage n'a pas autorisé le forçage.



: dans le cas d'un forçage, le commerçant n'est pas couvert par sa banque en cas de fraude.

Réponse positive obligatoire : Suivant la raison d'appel au centre d'autorisation, le système d'acceptation peut décider d'accepter seulement une réponse positive du centre d'autorisation. Dans ce cas, l'accepteur ne pourra pas forcer la transaction. Une réponse positive du centre d'autorisation est attendue dans les cas suivants :

- La carte du client n'est pas dans la liste des BINs (liste des cartes acceptées)
- La carte du client est surveillée dans la liste des BINs
- La carte du client est soumise à un appel systématique (code service)
- La carte du client est surveillée dans la liste de contrôle

Néanmoins, il sera toujours possible d'effectuer un appel manuel (appel phonie) au centre d'autorisation sauf dans le cas d'une carte porteur absente de la liste des BINs

2.4 Echec de la connexion à la demande d'autorisation

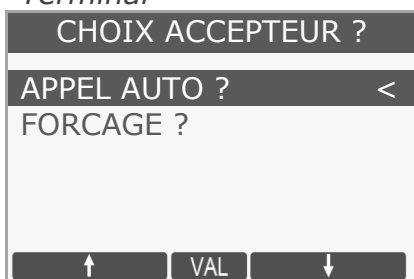
Lorsqu'il y a échec de la connexion au serveur bancaire, abandon de la transaction par le commerçant.

■ Dans le cas d'un échec de connexion et si le téléparamétrage le permet, il est possible d'effectuer un forçage. Le message suivant est affiché :



Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal



■ Vous pouvez alors appuyer sur :

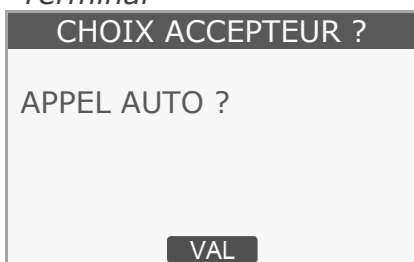
 ou  pour déclencher l'appel au centre d'autorisation

 TV3 puis  ou  pour forcer la transaction


 pour abandonner la transaction

■ Dans le cas d'un échec de connexion et après interdiction de forçage par le serveur de téléparamétrage :

Terminal



■ Vous pouvez alors appuyer sur :

 ou  pour déclencher l'appel au centre d'autorisation

 pour abandonner la transaction

3 Annulation d'une transaction

■ Pour annuler une transaction, vous disposez de deux possibilités :

- soit à partir du menu raccourcis :

Appuyez sur  TV2 pour activer l'annulation de transaction.



- soit à partir du menu principal.

Affichage écran

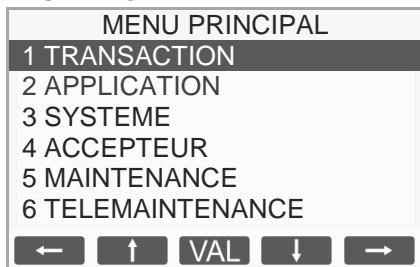
Action clavier Commerçant / Client



Terminal



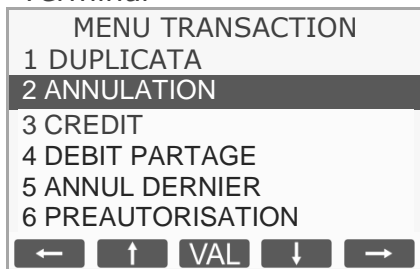
■ A partir de l'écran de veille, Appuyez **une** fois sur la touche  ou  pour accéder au menu principal




Terminal



■ Appuyez une seconde fois sur  ou  pour valider et accéder au menu "TRANSACTION"

Terminal



■ L'appareil affiche un menu comprenant 6 lignes. On déroule le menu en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 afin de sélectionner l'option "ANNULATION" puis on valide avec la touche  ou 

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal

PAIEMENT PROXIMITE	
ANNULATION	
Montant :	EUR
	120,00
[] [] [] [] [€]	

- Saisissez le montant de la transaction à annuler



pour valider le montant



TV3 pour choisir la devise (si autre que l'Euro)



pour abandonner la transaction

Terminal

ANNULATION	EUR
	1,00
INSEREZ CARTE	
[MANUEL] [CHEQUE]	

- Introduisez la carte du client dans le lecteur puce ou passez celle-ci dans le lecteur piste.



TV1 ou TV2 pour passer en paiement manuel (VAD)



TV3 ou TV4 pour payer par chèque



pour abandonner la transaction

Dans le cas manuel, saisir le numéro de la carte client ainsi que sa date d'expiration.

Terminal

ANNULATION	
CARTE COMMERCANT	
[ABANDON]	

- Passez votre carte commerçant dans le lecteur de piste magnétique



pour abandonner la transaction

Terminal

ANNULATION	
120,00 EUR	
4321123456789012	
[ABANDON]	[VALID]

- Après avoir passé la carte commerçant, le montant de la transaction à annuler et le numéro de la carte du client s'affichent.



pour valider la transaction



pour abandonner la transaction

Terminal

PAIEMENT ACCEPTE	
------------------	--

- La transaction d'annulation a bien été effectuée. Deux tickets sont imprimés. Le premier à remettre au client et le second à conserver par le commerçant.

4 Transaction crédit

Cette application débite le compte du commerçant

■ Pour faire cette transaction, vous disposez de deux possibilités :

- soit à partir du menu raccourcis :

Appuyez sur # puis composez **13** pour activer la transaction de crédit.



- soit à partir du menu principal.

Affichage écran

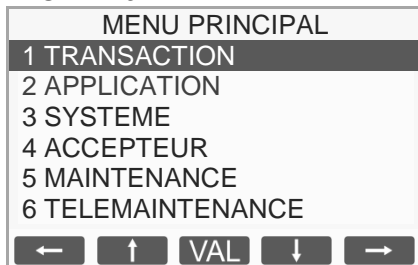
Action clavier Commerçant / Client



Terminal



■ A partir de l'écran de veille, Appuyez **une** fois sur la touche  ou  pour accéder au menu principal




Terminal



■ Appuyez une seconde fois sur  ou  pour valider et accéder au menu "TRANSACTION"

Terminal



■ L'appareil affiche un menu comprenant 6 lignes. On déroule le menu en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 afin de sélectionner l'option "CREDIT" puis on valide avec la touche  ou 

5 Transaction annulation

Cette application annule une transaction aboutie

■ Pour faire cette transaction, vous disposez de deux possibilités :

- soit à partir du menu raccourcis :

Appuyez sur **#** puis composez **11** pour activer la transaction d'annulation.

- soit à partir du menu principal.

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal



■ Saisissez le montant de la transaction à annuler



pour valider le montant



TV3 pour choisir la devise (si autre que l'Euro)



pour abandonner la transaction

Terminal



■ Introduisez la carte du client dans le lecteur puce ou passez celle-ci dans le lecteur piste.



TV1 ou TV2 pour passer en paiement manuel (VAD)



TV3 ou TV4 pour payer par chèque



pour abandonner la transaction

Dans le cas manuel, saisir le numéro de la carte client ainsi que sa date d'expiration.

Terminal

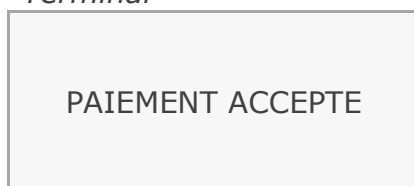


■ Passez votre carte commerçant dans le lecteur de piste magnétique



pour abandonner la transaction


Terminal



■ La transaction d'annulation a bien été effectuée. Deux tickets sont imprimés. Le premier à remettre au client et le second à conserver par le commerçant.

6 Transaction non aboutie

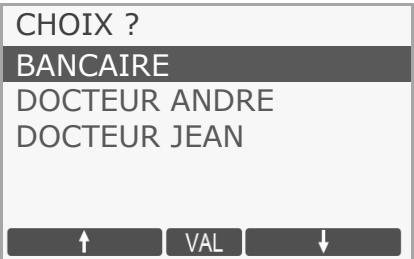





■ Si l'accepteur a activé l'impression du ticket de transaction non aboutie, le système d'acceptation imprimera un ticket de transaction non aboutie pour tout incident lors de l'exécution d'une transaction Débit, Crédit ou Annulation.

■ Deux tickets sont imprimés. Ils comportent un signe  et la mention "ABANDON"
Dans ce cas le paiement est refusé.

7 Sélection du contexte de paiement

7.1 Sélection du commerçant en mode multi-accepteurs

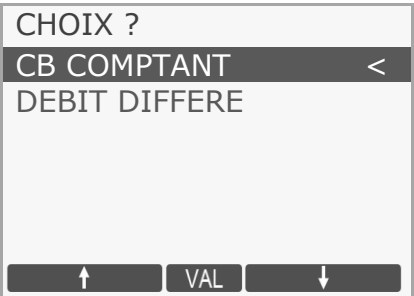



■ Dans le cas où votre terminal est partagé entre plusieurs commerçants et si le mode de fonctionnement multi-accepteurs est activé, le système proposera le menu suivant quelle que soit la carte insérée dans votre terminal.

Affichage écran	Action clavier Commerçant / Client
<p><i>Terminal</i></p> 	<p>■ Choisissez le commerçant à l'aide des touches  TV1, TV2, TV3 ou TV4 puis validez en pressant la touche </p> <p>ou </p> <p> pour valider votre choix</p> <p> pour abandonner la transaction</p>

Remarque : Les noms des docteurs André et Jean sont donnés à titre d'exemple et sont modifiables dans le menu commerçant.

7.2 Sélection d'une application à partir d'un terminal sans PINpad

■ Dans le cas où votre terminal possède plusieurs applicatifs (ex : CB, Débit Crédit,...), le terminal peut proposer au client le type de paiement qu'il souhaite utiliser pour payer.

Affichage écran	Action clavier Commerçant / Client
<p><i>Terminal</i></p> 	<p>■ Lorsque la carte est introduite (après avoir saisi un montant), le terminal détecte les applications disponibles sur celle-ci (ex : CB, Débit Crédit,...).</p> <p>■ Le client doit choisir une application et valider son choix sur le terminal.</p> <p> TV1, TV2, TV3 ou TV4 pour sélectionner l'application</p> <p> pour valider votre choix</p> <p> pour abandonner la transaction</p>

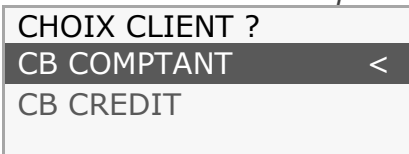
7.3 Sélection d'une application à partir d'un terminal avec PINpad

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal

- Lorsque la carte est introduite (après avoir saisi un montant), le terminal détecte les applications disponibles sur celle-ci (ex : CB, Débit Crédit,...).

PINpad

- Le PINpad propose successivement les différentes applications. Pour choisir une application le client doit appuyer sur les touches ▲ ou ▼ à partir du PINpad.
- Le client doit valider le choix de l'application avec la touche ○ du PINpad.

Remarque : s'il n'y a qu'une application sur la carte, ce choix n'est pas proposé.

7.4 Choix de la langue

33/50

- Si une carte étrangère est introduite dans votre terminal et que la langue du porteur de la carte est connue par le terminal, celle-ci est sélectionnée par défaut.



Si le terminal ne connaît pas cette langue, le client se voit proposer des messages en anglais et en français. C'est au client de choisir une langue qu'il connaît.

- Sélection à partir d'un terminal sans PINpad

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal

- Le client doit choisir sa langue à l'aide des touches  TV1, TV2, TV3 ou TV4, puis la touche  pour valider son choix

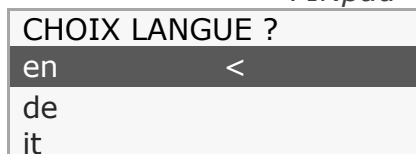
7.4.1 Sélection à partir d'un terminal équipé d'un PINpad




Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client



Terminal

- Lorsque la carte est introduite (après avoir saisi un montant), le terminal détecte que la carte est étrangère et propose au client de choisir la langue sur le PINpad.

PINpad

- Le PINpad propose successivement les différentes langues disponibles. Pour choisir une langue, le client doit appuyer sur les touches  ou  à partir du PINpad.
- Le client doit valider le choix de la langue avec la touche  du PINpad.

7.5 Choix de la devise

■ En environnement multidevises (ex. zones frontalières), les devises acceptées par le terminal sont disponibles à partir de l'option  qui correspond à la touche  qui apparaît sur la dernière ligne du terminal à la saisie du montant de la transaction.

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal



■ A partir de l'écran de veille, saisissez directement le montant de la transaction.




La monnaie par défaut (ex. L'euro "EUR") est automatiquement sélectionnée.

Terminal



■ Une fois le montant saisi intégralement, appuyez successivement sur la touche  afin de sélectionner la devise de votre choix. (Ici XPF).

■ Le montant a été automatiquement converti dans la devise sélectionnée.

-  pour valider le montant
-  pour ressaisir le montant
-  pour abandonner la transaction

8 Duplicata d'une transaction

■ Pour faire cette opération, vous disposez de deux possibilités :

- soit à partir du menu raccourcis :

Appuyez sur  TV1 pour activer le duplicata d'une transaction.



- soit à partir du menu principal.

Affichage écran

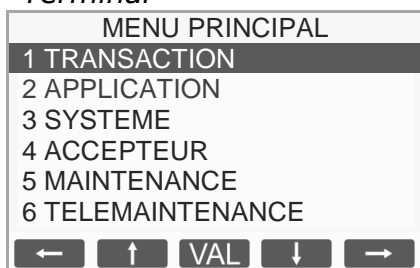
Action clavier Commerçant / Client



Terminal



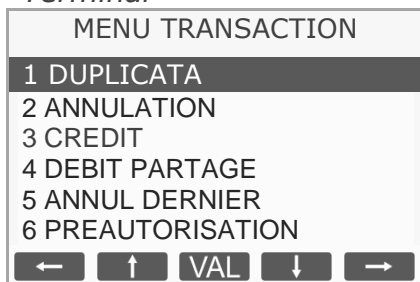
■ A partir de l'écran de veille, Appuyez **une** fois sur la touche  ou  pour accéder au menu principal




Terminal



■ Appuyez une seconde fois sur  ou  pour valider et accéder au menu "TRANSACTION"

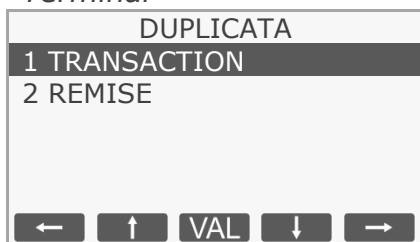
Terminal



■ L'appareil affiche un menu comprenant 6 lignes. On déroule le menu en appuyant sur une touche  TV2 ou TV3 afin de sélectionner l'option "DUPLICATA" puis on valide avec la touche  ou .

■ Sélectionnez "TRANSACTION" les touches  TV2 ou TV3 et validez avec la touche  ou .

Terminal



Le duplicata de la dernière transaction réalisée est alors édité en double exemplaire (un pour le client et un pour le commerçant)

9 Télécollecte des transactions

- Les transactions de toutes les applications présentes sur le terminal sont télécollectées automatiquement à une heure programmée par votre banque.
- Vérifiez en début de journée que les transactions de la veille ont bien été transmises au centre de télécollecte.

Un ticket de compte rendu doit être édité avec le total de la journée, et un numéro de remise doit être mentionné ainsi que le message "TRANSMISSION REUSSIE".



Si ce n'est pas le cas, suivez la procédure décrite ci-dessous "Appel manuel au centre de télécollecte".

Affichage écran

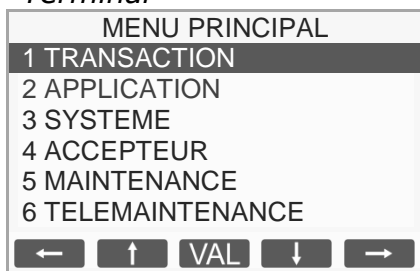
Action clavier Commerçant / Client


Terminal



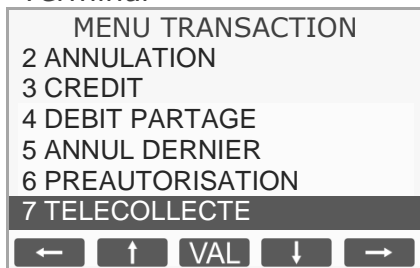
- A partir de l'écran de veille, Appuyez **une** fois sur la touche  ou  pour accéder au menu principal




Terminal



- Appuyez une seconde fois sur  ou  pour valider et accéder au menu "TRANSACTION"

Terminal



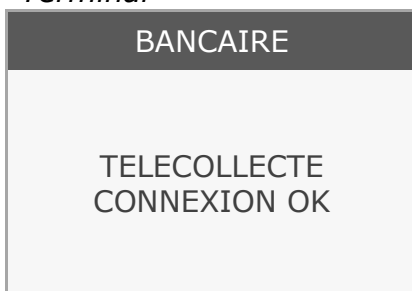
- L'appareil affiche un menu comprenant 9 lignes. On déroule le menu en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 afin de sélectionner l'option "TELECOLLECTE" puis on valide avec la touche  ou 

■ Lors de l'appel au centre de télécollecte, le système d'acceptation affiche différents messages liés à la connexion. Une fois la connexion réussie le terminal affiche les messages suivants :

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal



■ La connexion a bien été établie entre le terminal et le serveur de télécollecte.

Terminal



■ Le terminal affiche le code devise de la remise et le nombre de transactions transmises sur le nombre total de transactions.

■ Un ticket de compte rendu de toutes les applications présentes sur le terminal est édité avec la mention "APPEL REUSSI".

Si ce n'est pas le cas, recommencez l'opération de télécollecte.

10 Edition des totaux par type d'application

10.1 Edition des totaux par application

■ Pour faire cette opération, vous disposez de deux possibilités :

- soit à partir du menu raccourcis :

Appuyez sur la touche # puis composez 16 pour activer l'édition des totaux.



- soit à partir du menu principal.

Affichage écran

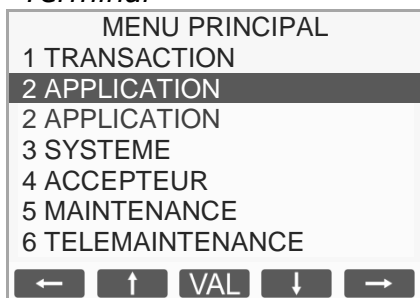
Action clavier Commerçant / Client

Terminal



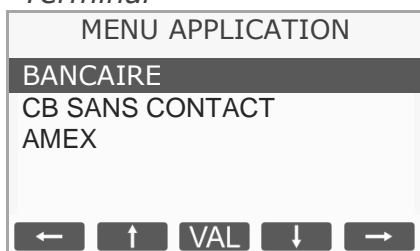
■ A partir de l'écran de veille, Appuyez **une** fois sur la touche  ou  pour accéder au menu principal




Terminal



■ Appuyez une seconde fois sur  ou  pour valider et accéder au menu "APPLICATION"




Terminal



■ Sélectionnez l'application en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 puis validez avec la touche  ou 

Terminal




■ L'appareil affiche un menu comprenant 9 lignes. On déroule le menu en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 afin de sélectionner l'option "TOTAL" puis valider avec la touche  ou .

■ Ce total n'est pas effaçable, il est remis automatiquement à zéro lors de la télécollecte

10.2 Edition des totaux de toutes les applications

■ Pour faire cette opération, vous disposez de deux possibilités :

- soit à partir de l'écran d'accueil :

Appuyez sur  TV3 pour activer l'édition des totaux.



- soit à partir du menu principal.

Affichage écran

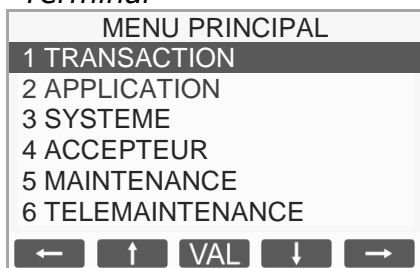
Action clavier Commerçant / Client



Terminal



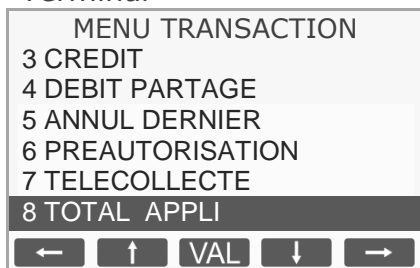
■ A partir de l'écran de veille, Appuyez **une** fois sur la touche  ou  pour accéder au menu principal




Terminal



■ Appuyez une seconde fois sur  ou  pour valider et accéder au menu "TRANSACTION"

Terminal



■ L'appareil affiche un menu comprenant 9 lignes. On déroule le menu en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 afin de sélectionner l'option "TOTAL APPLI" puis valider avec la touche  ou 

11 Edition du journal



Il est possible d'imprimer un ticket journal des transactions d'une application effectuées depuis la dernière télécollecte.

Affichage écran

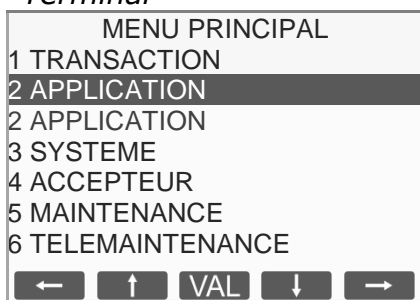
Action clavier Commerçant / Client



Terminal



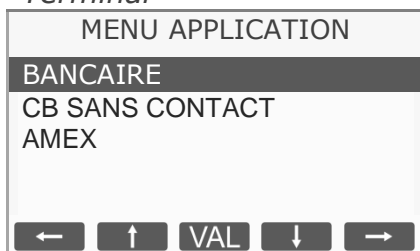
- A partir de l'écran de veille, Appuyez **une** fois sur la touche  ou  pour accéder au menu principal




Terminal



- Appuyez une seconde fois sur  ou  pour valider et accéder au menu "APPLICATION"




Terminal



- Sélectionnez l'application en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 puis validez avec la touche  ou 

Terminal








- L'appareil affiche un menu comprenant 9 lignes. On déroule le menu en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 afin de sélectionner l'option "JOURNAL" puis valider avec la touche  ou .

- Un ticket journal de l'application est édité :
 - L'édition du journal de carte s'effectue par devise
 - Les transactions abouties et non abouties sont présentes dans ce journal de carte.

12 Réglage de l'appareil



- Votre terminal est configuré par votre mainteneur lors de l'installation.
- Néanmoins, si vous souhaitez modifier les réglages, notamment le contraste de l'affichage, le clavier et l'impression, vous pouvez le faire en partant de l'écran de veille.

12.1 Réglages





A partir de l'écran de veille, Appuyez **une** fois sur la touche  ou  pour accéder au menu principal, sélectionnez "SYSTEME" à l'aide des touches  TV2 ou TV3, validez avec la touche  ou , puis sélectionnez "REGLAGES".

Réglages disponibles :




- **REGION** (date, heure, langue, monnaie, logo),
- **COMMUNICATION** (modem, Ethernet, GPRSs),
- **AFFICHEUR** (contraste écran, rétroéclairage),
- **IMPRIMANTE** (contraste impression, taille caractères), CLAVIER (bip de saisie, raccourcis)...

Une fois sélectionné, utilisez les touches  TV1, TV2, TV3, TV4 &  pour régler la fonction choisie.

12.2 Date et heure




A partir de l'écran de "REGLAGES" validez avec la touche  ou  sur "REGION" et validez avec la touche  ou  sur "DATE ET HEURE".

A l'apparition de la date, entrez la date du jour (JJMMAA qui correspond au jour, mois et année en cours) puis appuyez sur  ou  TV3, TV4 pour valider la saisie ou sur  TV1, TV2 ou  pour abandonner.


A l'apparition de l'heure, entrez l'heure en cours (HHMMSS qui correspond aux heures, minutes et secondes en cours) puis appuyez sur  pour valider la saisie ou sur  TV1, TV2 ou  pour abandonner.

12.3 Modem : Standard

■ Si vous disposez d'un standard sur votre installation téléphonique, ce réglage vous permet de définir un numéro de standard.

A partir de l'écran de "REGLAGES" sélectionnez "COMMUNICATION " puis "ACCES PRINCIPAL", puis "MODEM RTC", puis "STANDARD" à l'aide des touches  TV2 ou TV3 et validez avec la touche  ou .

Saisissez le numéro du standard et appuyez sur :

 TV1 ou TV2 pour insérer une *

 TV3 ou TV4 pour insérer une ,

 pour insérer un #

 pour valider le numéro

 pour supprimer un seul chiffre

 pour abandonner

12.4 Personnalisation du ticket de transaction client



Cette fonction vous permet de formuler un message de remerciement ou d'annoncer un événement à venir sur l'exemplaire du ticket de transaction que vous remettez à votre client.

Affichage écran

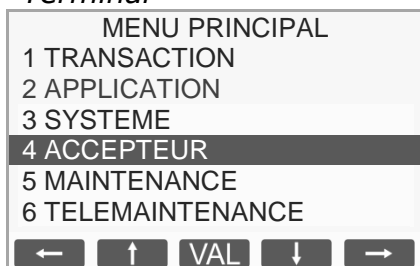
Action clavier Commerçant / Client




Terminal



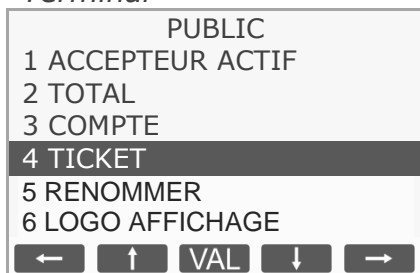
- A partir de l'écran de veille, Appuyez **une** fois sur la touche  ou  pour accéder au menu principal




Terminal



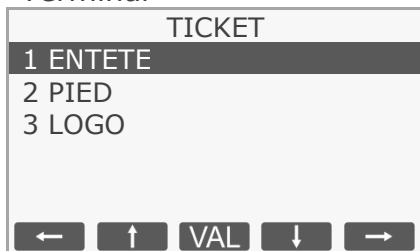
- Sélectionnez "ACCEPTEUR" en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 puis validez avec la touche  ou 




Terminal



- Sélectionnez "TICKET" en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 puis validez avec la touche  ou 

Terminal



- L'appareil affiche un menu comprenant 3 lignes. On déroule le menu en appuyant sur les touches  TV2 ou TV3 afin de sélectionner l'option "ENTETE" ou "PIED" puis on valide avec la touche  ou .

Moyen de paiement électronique bancaire

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client







Terminal



■ Saisissez votre texte à l'aide du clavier Alphanumérique (lettre de A à Z, associées aux touches numériques. Chaque touche numérique est associée à un chiffre, à des symboles et plusieurs lettres majuscule et minuscule)

Le défilement des symboles s'effectue grâce à l'appui successif de la touche.

La touche "0" est un caractère blanc ou espace





-  TV1 ou TV2 pour insérer un symbole
-  TV3 ou TV4 pour passer en minuscule
-  pour passer en numérique
-  pour valider la saisie et passer à la ligne suivante
-  pour supprimer un seul caractère
-  pour abandonner

Vous pouvez saisir 5 lignes d'en tête de 24 caractères et 2 lignes de pied du ticket.

Terminal



■ Une fois la saisie effectuée et validée, le terminal revient alors au menu "TICKETS"

Remarque : le choix "LOGO" n'est valide que si votre terminal a été chargé précédemment de cette application. Dans ce cas, sélectionner la fonction "LOGO" appuyer sur la touche correspondant à "OUI", sélectionner votre logo TV1  ou TV4  puis valider avec la touche  ou 

Moyen de paiement sans contact

1 Effectuer une transaction de débit

1.1 Effectuer une transaction de débit avec une carte sans contact

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal



■ A partir de l'écran de veille, saisissez directement le montant de la transaction.

La monnaie par défaut (ex. L'euro "EUR") est automatiquement sélectionnée.


Terminal



■ Une fois le montant saisi intégralement, appuyez sur la touche :

 pour valider le montant

 pour ressaisir le montant

 pour abandonner la transaction

Terminal



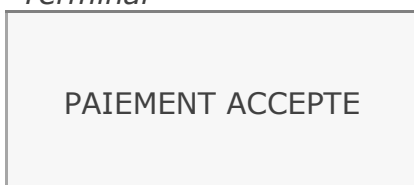
■ Lorsque le montant est validé, le système d'acceptation attend la présentation de la carte client devant le terminal.

Terminal



■ Si la carte sans contact est lue correctement les 4 LEDs vertes s'allument et le terminal émet 1 bip sonore. Le système d'acceptation affiche le message invitant l'utilisateur à retirer sa carte.

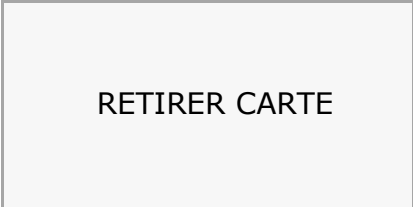




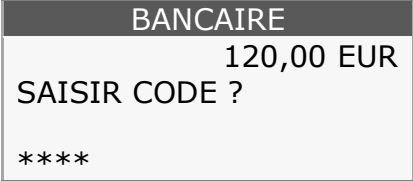

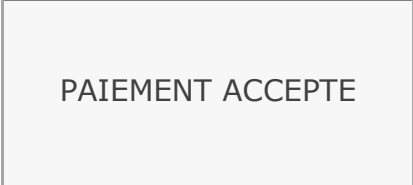
Terminal



■ Le terminal indique que le paiement a été accepté.

■ Edition de 2 tickets de transaction, le premier étant remis au client, le second à conserver par le commerçant.

1.2 Repli automatique vers le paiement avec contact : Insertion carte

Affichage écran	Action clavier Commerçant / Client
<p><i>Terminal</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> Le montant du paiement sans contact dépasse le seuil fixé par la banque. Le cumul des paiements atteint ou dépasse le plafond fixé par la banque. La carte sans contact n'est pas lue correctement.
<p><i>Terminal</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> Les 4 LEDs vertes s'éteignent et le terminal émet 1 bip sonore, le système d'acceptation affiche le message invitant l'utilisateur à retirer sa carte. <p> pour valider le montant</p> <p> pour abandonner la transaction</p>
<p><i>Terminal</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> Le terminal invite alors le client à insérer sa carte à puce dans le lecteur puce.
<p><i>Terminal</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> Laissez le client saisir son code confidentiel sur le terminal.
<p><i>Terminal</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> Message de réponse sur le terminal suite à la saisie du code. Suite à ce message une demande d'autorisation peut être engagée.
<p><i>Terminal</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> Le terminal indique que le paiement a été accepté. Edition de 2 tickets de transaction, le premier étant remis au client, le second à conserver par le commerçant.

1.3 Transaction Débit sans contact téléphone

Paiement avec un téléphone mobile, différents cas sont possibles :

- Montant <XX € : le client saisit son code sur le mobile avant de le présenter sur la cible de paiement sans contact
- Montant >XX € : le client présente son mobile sur la cible de paiement sans contact puis saisit son code sur le mobile avant de représenter le mobile sur la cible de paiement sans contact.

NB : Le seuil « XX € » dépend du paramétrage du terminal par la banque, et également du paramétrage du mobile porteur.

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal




- A partir de l'écran de veille, saisissez directement le montant de la transaction.

La monnaie par défaut (ex. L'euro "EUR") est automatiquement sélectionnée.


Terminal



- Une fois le montant saisi intégralement, appuyez sur la touche :

 pour valider le montant

 pour ressaisir le montant

 pour abandonner la transaction

Terminal



- Lorsque le montant est validé, le système d'acceptation attend la présentation du mobile client devant le terminal.

Affichage écran

Action clavier Commerçant / Client

Terminal

SAISIR CODE
SUR MOBILE

- Dans le cas du mobile, le porteur peut être invité à entrer son code PIN sur le téléphone.

Terminal

RETIRER MOBILE

- Si le code demandé sur le téléphone est saisi correctement, les 4 LEDs vertes s'allument successivement sur le terminal et celui-ci émet 1 bip sonore. Le système d'acceptation affiche le message invitant l'utilisateur à retirer son mobile.






















Terminal

PAIEMENT ACCEPTE






- Le terminal indique que le paiement a été accepté.
- Si le paiement Sans Contact a été refusé, le terminal invite alors le client à insérer sa carte à puce dans le lecteur puce.

Signification des icônes sur l'écran d'accueil

Les icônes sont des informations système permettant aux commerçants ou à l'assistance technique de faire un diagnostic rapide de l'état du terminal (PINpad connecté, état du réseau en Ethernet, en cours de communication RTC, périphérique USB connecté...).

Titre	Icone	Signification
Interface de communication primaire		Modem Réseau Téléphonique (Clignotant si pas de ligne)
		Ethernet (Clignotant si non connecté)
		Modem externe (Numeris) => Le n° indique le port série utilisé
		GPRS
Interface de communication secondaire		Modem Réseau Téléphonique (Clignotant si pas de ligne)
		Ethernet (Clignotant si non connecté)
		Modem externe (Numeris) => Le n° indique le port série utilisé
		GPRS
	Blanc	Pas d'interface secondaire
Caisse (ECR)		Le n° indique le port série utilisé pour connecter la caisse
Carte détectée dans lecteur SAM		Le n° indique le lecteur SAM utilisé
Connexion Micro USB		Appareil connecté au port micro USB
Connexion USB		Pin pad connecté au port USB
		Appareil connecté au port USB
Passerelle	Texte	PAYBOX, TNS, LYRA, ATOS, etc.
Mode Gprs		Mode GPRS connecté (always on)
		Mode GPRS non connecté (GPRS off)
Niveau du signal gprs		Niveau du signal
		Pas de signal (clignotant)
		Pas de carte SIM (clignotant)
Niveau de Batterie		Niveau de Batterie (animation en charge)
		Terminal connecté au secteur et batterie chargée
		batterie vide (clignotant)

Liste des principaux messages d'erreur

SANS CONTACT PAIEMENT REFUSE	■ Erreur de lecture d'une carte sans contact. Le terminal invite alors le client à insérer sa carte à puce.
CARTE NON LUE	■ Erreur de lecture au passage d'une carte à piste. Repassez la carte.
TRANSACTION REFUSEE	■ La carte présentée n'est reconnue par aucune application. Abandon 
MONNAIE REFUSEE	■ La carte est reconnue, mais la monnaie de la transaction n'est pas acceptée par l'application. Abandon 
CARTE INTERDITE	■ La carte présentée est en liste noire.  pour abandonner la transaction.
CARTE REFUSEE	■ La carte est refusée par le terminal ou le centre d'autorisation. Abandon 
CARTE PERIMEE	■ La carte n'est plus valable. Abandon 
DATE DEBUT INVAL	■ La carte n'est pas encore valable. Abandon 
CARTE BLOQUEE	■ Lors de la saisie du code confidentiel, le nombre maximum de tentatives échouées a été atteint. Abandon 
CARTE ARRACHEE	■ La carte à été enlevée du lecteur carte à puce avant la fin de la transaction. Abandon 
INCIDENT IMPRESSION	■ Problème d'imprimante. Remettez du papier ou vérifiez la fermeture du capot de l'imprimante.
FICHIER PLEIN	■ Le fichier de transactions de l'application est plein. Abandon  puis déclenchez un appel manuel de télécollecte.