

## NBS 5500, 5600 et 5700 Préautorisation et hébergement

CHASE  Paymentech<sup>MC</sup>



Ce guide de référence rapide vous permettra de mieux comprendre les fonctionnalités et la navigation de votre terminal et vous aidera lors du dépannage.



## Contenu

### POUR COMMENCER

Types de transactions disponibles.....	4
Types de transactions par carte-cadeau (opt.).....	5
Configuration des utilisateurs.....	5
Rapports disponibles.....	6
Navigation dans le terminal.....	7
Règlement du lot.....	7

### RÉFÉRENCE

Questions et réponses sur les messages-guides.....	8
Codes de réponse du SVA.....	9
Codes d'erreur courants.....	10
Codes d'erreur de la carte à puce.....	11

# Types de transactions disponibles

Votre terminal accepte différents types de transactions.

Veuillez vous reporter à cette section pour vérifier quelles sont les transactions disponibles, pour apprendre quand les utiliser et pour voir comment amorcer la transaction.

Transactions par carte de crédit, de débit et à puce	Pour amorcer la transaction
<b>Vente</b> Transaction de vente utilisant une carte de crédit ou de débit à bande magnétique, une carte à puce ou le numéro de compte si la carte n'est pas présente (p. ex., commande téléphonique).	Appuyez sur <b>[OK]</b> , puis appuyez sur <b>[▼]</b> pour défiler jusqu'à <b>Vente</b> et appuyez sur <b>[OK]</b> .
<b>Imposée</b> Imposer une vente lorsque le terminal ne peut pas joindre l'hôte (Chase Paymentech) pour autoriser une transaction. Communiquez avec votre centre d'autorisation vocale pour obtenir un code d'autorisation, puis imposez la transaction.	Appuyez sur <b>[OK]</b> , puis appuyez sur <b>[▼]</b> pour défiler jusqu'à <b>imposée</b> et appuyez sur <b>[OK]</b> .
<b>Aut. seulement</b> Une transaction d'autorisation seulement donne une approbation mais ne facture rien au client tant que la transaction n'est pas achevée avec un complément de préautorisation.	Appuyez sur <b>[F1]</b> lorsque l'écran de veille s'affiche.
<b>Annuler</b> Effectuer une transaction d'annulation afin de renverser une transaction par carte de crédit ou de débit et d'empêcher le transfert de fonds hors du compte du détenteur de la carte. N'est disponible que pour les transactions faisant partie du lot courant (c.-à-d. le même jour).	Appuyez sur <b>[OK]</b> , puis appuyez sur <b>[▼]</b> pour défiler jusqu'à <b>Annulation</b> et appuyez sur <b>[OK]</b> .
<b>Remboursement</b> Effectuer un remboursement afin de remettre sur le compte d'un détenteur de carte les fonds correspondant à une vente par carte de crédit ou de débit achevée dans un lot fermé (c.-à-d., le jour précédent). Peut également être utilisé pour rectifier une transaction antérieure.	Appuyez sur <b>[OK]</b> , puis appuyez sur <b>[▼]</b> pour défiler jusqu'à <b>Remboursement</b> et appuyez sur <b>[OK]</b> .
<b>Autorisation incr.</b> Effectuer une autorisation incrémentielle afin d'augmenter le montant autorisé d'une transaction d'autorisation seulement. *N'est pas disponible lorsque le traitement des pourboires est activé.	Appuyez deux fois sur <b>[OK]</b> pour sélectionner <b>Autorisation incr.</b>
<b>Compl. de préaut.</b> Effectuer un complément de préautorisation afin d'achever une transaction d'autorisation seulement. Le montant de la transaction sera facturé à la carte du consommateur et la transaction sera réglée dans le lot de ce jour-là.	Appuyez sur <b>[F4]</b> lorsque l'écran de veille s'affiche.

Transactions par cartes-cadeaux (optionel)	Pour amorcer la transaction
<b>Émission</b> Ajouter des fonds sur le compte de la carte à valeur stockée. Cette transaction peut être utilisée pour émettre et activer une nouvelle carte ou pour recharger une carte active avec de l'argent supplémentaire.	Appuyez sur <b>[F3]</b> . Appuyez sur <b>[▼]</b> pour défiler jusqu'à <b>Émission</b> , puis appuyez sur <b>[OK]</b> .
<b>Activation</b> Créer le compte de carte-cadeau d'un client en chargeant de l'argent sur une carte. Il est possible d'activer plusieurs cartes à valeur stockée au même moment. Les activations ne peuvent être effectuées que sur des cartes qui n'ont pas déjà été activées.	Appuyez sur <b>[F3]</b> . Appuyez sur <b>[▼]</b> pour défiler jusqu'à <b>Activation</b> , puis appuyez sur <b>[OK]</b> .
<b>Échange</b> Diminue la valeur stockée sur le compte de la carte-cadeau du consommateur. Cette transaction est utilisée quand le client se sert de sa carte pour acheter des produits ou des services.	Appuyez sur <b>[F3]</b> , puis appuyez sur <b>[OK]</b> pour sélectionner <b>Échange</b> .
<b>Annuler</b> Supprimer une transaction par carte à valeur stockée du lot ouvert du terminal. L'annulation indiquera à l'hôte des cartes à valeur stockée que la transaction est renversée.	Appuyez sur <b>[F3]</b> . Appuyez sur <b>[▼]</b> pour défiler jusqu'à <b>Annuler</b> , puis appuyez sur <b>[OK]</b> .
<b>Demande solde</b> Imprime un reçu qui indique le solde disponible de la carte à valeur stockée du client (sans le modifier).	Appuyez sur <b>[F3]</b> . Appuyez sur <b>[▼]</b> pour défiler jusqu'à <b>Demande solde</b> , puis appuyez sur <b>[OK]</b> .
<b>Imposée</b> Imposer une transaction d'échange, d'activation ou d'émission lorsque le terminal ne peut pas joindre l'hôte des cartes à valeur stockée.	Appuyez sur <b>[F3]</b> . Appuyez sur <b>[▼]</b> pour défiler jusqu'à <b>Imposée</b> , puis appuyez sur <b>[OK]</b> .
<b>Ajouter pourboire</b> Une transaction d'échange sur la carte à valeur stockée correspondant au montant du pourboire, si le traitement des pourboires est activé.	Appuyez sur <b>[F3]</b> . Appuyez sur <b>[▼]</b> pour défiler jusqu'à <b>Ajouter pourboire</b> , puis appuyez sur <b>[OK]</b> .

## AJOUTER UN UTILISATEUR

Permet d'ajouter de nouveaux utilisateurs (opérateurs ou superviseurs) à votre terminal. Il vous sera demandé de créer un code d'identification et un mot de passe pour chaque nouvel utilisateur.

## SUPPRIMER UTILISATEUR

Permet de supprimer un seul utilisateur sur le terminal.

## CHANGER LE MOT DE PASSE

Permet de changer le mot de passe d'un opérateur ou d'un superviseur.

## LISTE DES UTILISATEURS

Permet d'imprimer le code d'utilisateur, le nom et le niveau de l'opérateur ou du superviseur.

## Types de transactions par cartes-cadeaux (opt.)

Si vous participez au programme de cartes-cadeaux exclusif de Chase Paymentech, votre terminal accepte différents types de transactions par cartes à valeur stockée.

Veillez vous reporter à cette section pour obtenir des informations sur les types de transactions par cartes-cadeaux disponibles et sur le moment de les utiliser.

## Configuration des utilisateurs

Accessible par le menu principal, l'option de configuration des utilisateurs vous permet d'effectuer la gestion des codes d'identification et des mots de passe.

# Rapports disponibles

Un rapport représente une image instantanée des activités commerciales à un moment donné.

Vous pouvez avoir recours à ces données pour vous aider à prendre des décisions d'affaire cruciales.

## Rapports : Menu principal

**Rapport de lot** Imprime les totaux par type de carte.

**Rapport de jour** Imprime les informations détaillées pour chaque transaction, par type de carte.

**Rapports par utilisateur** Permet d'accéder au menu des rapports par utilisateur. (Voir **Rapports : Menu des rapports par utilisateur.**)

**Rapports par terminal** Permet d'accéder au menu des rapports par terminal. Ces rapports sont utilisés par l'associé du centre d'assistance pour effectuer le dépannage de votre terminal.

**Interrogation du lot** Communique avec l'hôte (Chase Paymentech) afin d'obtenir les totaux du lot et imprime un rapport.

**Transactions en attente** Permet d'imprimer les informations détaillées sur toutes les transactions en attente de type stocker et faire suivre et les transactions préautorisées.

## Rapports : Menu des rapports par utilisateur

**Rapport des totaux par jour/opérateur** Imprime les totaux pour tous les utilisateurs ou pour un utilisateur en particulier.

**Rapport des détails par jour/opérateur** Imprime les informations détaillées sur toutes les transactions effectuées par tous les utilisateurs ou par un utilisateur en particulier.

**Transactions en attente** Imprime les informations détaillées sur toutes les transactions en attente de type stocker et faire suivre et toutes les transactions préautorisées effectuées par tous les utilisateurs ou par un utilisateur en particulier.

## DÉBUT D'UNE VENTE

Pour amorcer une transaction de vente, appuyez sur **[OK]**, puis appuyez sur **[▼]** pour faire défiler jusqu'à **Vente** et appuyez à nouveau sur **[OK]**. Votre terminal vous guidera tout au long du processus.

## DÉBUT D'UNE AUTRE TRANSACTION

Appuyez sur la touche **[F1]** ou **[F4]** du menu principal, ou appuyez sur **[OK]** pour vous rendre au type de transaction que vous souhaitez effectuer.

## RÉIMPRESSION D'UN REÇU

La fonction de réimpression est accessible par le menu de gestion du terminal, en appuyant sur la touche **[F]**. Il vous sera demandé de choisir de réimprimer le dernier reçu.

## ACCÈS À LA CONFIGURATION DES UTILISATEURS

Rendez-vous à l'option de gestion des utilisateurs en appuyant sur la touche **[F]**, puis en sélectionnant l'option **Fonctions d'admin**.

## ACCÈS AUX RAPPORTS

Appuyez sur **[F]** pour accéder au menu de gestion du terminal. Défilez jusqu'au rapport ou à la catégorie de rapports de votre choix, appuyez sur **[OK]** et suivez les messages-guides pour imprimer votre rapport.

## RÈGLEMENT

On utilise une opération de règlement pour fermer le lot courant et ouvrir un nouveau lot dans lequel les transactions seront enregistrées et accumulées.

Votre terminal NBS emploie un système « Host Capture System » (HCS), ce qui signifie que tous les renseignements sont envoyés à l'hôte (Chase Paymentech) et stockés par celui-ci au moment de la vente.

Pour amorcer le règlement du lot, appuyez sur **[F2]** pour sélectionner **Jour**.

## Navigation dans le terminal

Reportez-vous à cette section pour trouver et amorcer la transaction ou la fonction que vous souhaitez utiliser.

## Règlement du lot

Vos transactions doivent être « réglées » une fois par jour. Lisez cette section afin de vous assurer que le règlement se déroule sans heurts.

## Message Questions et réponses

En parcourant les transactions, vous verrez que certains messages sont moins communs que d'autres. Cette section explique ces messages.

Message	Description/Action
Utiliser <nom de l'application/ étiquette> F1=Oui F4=Non	Appuyez sur <b>[F1]</b> pour poursuivre avec l'application sélectionnée ou sur <b>[F4]</b> pour annuler.
Sélect <nom de l'application/ étiquette 1> <nom de l'application/ étiquette 2> <.....>	Utilisez la touche <b>[▼]</b> pour sélectionner l'application de votre choix, puis appuyez sur <b>[OK]</b> .
Refusé Util. bande magn.	S'affiche si la carte à puce est refusée. Glissez la carte à puce.
Saisir CVC de la carte	Saisissez le CVC puis appuyez sur <b>[OK]</b> , ou appuyez sur <b>[OK]</b> pour l'ignorer.
Raison de contournement du CVC 1 – Illisible 2 – Non disponible 3 – Non saisi	S'affiche si le CVC est ignoré. Utilisez la touche <b>[▼]</b> pour sélectionner la raison souhaitée, puis appuyez sur <b>[OK]</b> .
Frais de terminal 99,99 \$ OK?	Appuyez sur <b>[OK]</b> pour confirmer les frais de terminal.
Vente 99999,99 \$ [Frais de terminal 99,99 \$] [Retrait comptant 99999,99] [Pourboire 99999,99 \$]	Appuyez sur <b>[OK]</b> pour confirmer.
CHOISIR COMPTE F1=CHQ F4=ÉP	Appuyez sur <b>[F1]</b> pour sélectionner le <b>compte-chèques</b> ou sur <b>[F4]</b> pour sélectionner le <b>compte d'épargne</b> .
Saisir le NIP et appuyer sur OK ****	Le client doit saisir son NIP, puis appuyer sur <b>[OK]</b> .
Saisir code aut	S'affiche lors d'une transaction imposée. Inscrivez le code d'autorisation reçu du centre d'autorisation vocale, puis appuyez sur <b>[OK]</b> .

Code	Description	VISA	MC	AmEx	Disc.
X	Correspondance – adresse et code postal de 6 caractères	✗	✓	✗	✓
Y	Correspondance - Adresse et code postal (dans le cas des cartes Discover, correspondance de l'adresse seulement)	✓	✓	✓	✓
A	Correspondance partielle – L'adresse correspond, le code postal ne correspond pas (dans le cas des cartes Discover, l'adresse et le code postal correspondent tous deux)	✓	✓	✓	✓
W	Correspondance partielle – Le code postal de 6 caractères correspond, l'adresse ne correspond pas (dans le cas des cartes Discover, aucune donnée de l'émetteur)	✗	✓	✗	✓
Z	Correspondance partielle – Le code postal correspond, l'adresse ne correspond pas	✓	✓	✓	✓
N	Aucune correspondance – Ni l'adresse ni le code postal ne correspondent	✓	✓	✓	✓
U	Non disponible – Le SVA n'est pas disponible ou l'émetteur n'accepte pas le SVA	✓	✓	✓	✓

## Codes de réponse du SVA

Le système de vérification de l'adresse (SVA) est une caractéristique qui améliore la protection contre la fraude lors des transactions où la carte n'est pas présente. Le code postal est comparé aux informations qui figurent dans les dossiers de la banque qui a émis la carte.

Utilisez ce tableau pour interpréter les codes de réponse du SVA selon le type de carte pour le pays.

## Codes d'erreur communs

Si votre terminal affiche une erreur, consultez ces codes d'erreur afin d'effectuer le dépannage de votre terminal.

Si le code que vous observez ne figure pas dans la liste, réessayez la transaction. Pour réduire les risques de rétrofacturation et gérer vos coûts de traitement, évitez d'inscrire manuellement des transactions lorsque la carte est présente.

Demandez plutôt une autre méthode de paiement.

Si l'erreur persiste, communiquez avec votre centre d'assistance pour obtenir de l'aide.

Code d'erreur	Description	Action
Effectuer début journée d'abord	Le jour ouvrable n'est pas encore commencé sur le terminal.	Appuyez sur <b>[F2]</b> lorsque l'écran de veille s'affiche pour commencer un jour ouvrable.
ERREUR DE NIP - RÉES-SAYER	Demandez au détenteur de la carte de saisir son NIP à nouveau.	Saisissez le NIP à nouveau - maximum de 3 tentatives. Si cela ne fonctionne pas, essayez une autre carte.
Pourboire déjà ajouté	Un pourboire ne peut être ajouté qu'une seule fois lors d'un échange.	(Aucune action.)
Lot presque plein! Fermez le lot bientôt	Le nombre de transactions dans le lot courant est proche de la limite.	Appuyez sur <b>[F2]</b> lorsque l'écran de veille s'affiche pour fermer un jour ouvrable.
Lot plein! Fermez le lot immédiatement	Le nombre de transactions dans le lot courant a atteint la limite.	Appuyez sur <b>[F2]</b> lorsque l'écran de veille s'affiche pour fermer un jour ouvrable.
Pile faible! Chargez la pile bientôt	La pile du terminal est faible.	Placez le terminal sur sa base pour charger la pile.

Code d'erreur	Description	Action
Refusé, utiliser bande magnétique	Une carte à puce est insérée mais aucune application sur la puce ne peut être acceptée.	Glissez la carte à puce.
Erreur de carte, utiliser bande magnétique	S'affiche lorsqu'une carte à puce n'est pas insérée correctement ou que la carte est défectueuse.	Réessayez la transaction si la carte n'avait pas été insérée correctement. Ensuite, glissez la carte à puce.
Carte retirée trop tôt, essayer à nouveau	Lors d'une transaction par carte à puce, la carte ne doit pas être retirée avant la fin de la transaction.	Réessayez la transaction par carte à puce.
Erreur de traitement, non terminé, enlever la carte	S'affiche lorsqu'une erreur de traitement s'est produite et qu'une reprise n'est pas permise. La carte à puce ne peut pas être traitée.	Retirez la carte. Essayez avec une autre carte.  Si le problème se produit avec plus d'une carte, essayez ce qui suit :  Réinitialisez l'appareil. Si le problème persiste, communiquez avec le centre d'assistance.
Insérer la carte dans lect puce	S'affiche lorsqu'une carte à puce est glissée au lieu d'être insérée.	Insérez la carte à puce.

## Codes d'erreur des cartes à puce

Si votre terminal affiche une erreur liée aux puces, consultez ces codes d'erreur afin d'effectuer le dépannage de votre terminal.

Si le code que vous observez ne figure pas dans la liste, réessayez la transaction.

Si l'erreur persiste, communiquez avec votre centre d'assistance pour obtenir de l'aide.

