

VeriFone série Omni/V^x Commerces de détail et restaurants



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




Table des matières

POUR COMMENCER

Fonctions des touches directes	3
Types de transactions disponibles.....	4
Types de transactions par carte-cadeau (opt.).....	6
Rapports disponibles	8
Configuration des commis et des serveurs	9
Navigation dans le terminal	10
Règlement du lot.....	11

RÉFÉRENCE

Questions et réponses sur les messages-guides.....	12
Codes de réponse du SVA.....	13
Codes d'erreur courants	14
Codes d'erreur de la carte à puce	15

Icône affichée	Emplacement	Fonction
 	Première touche directe Extrême gauche	<p>Flèche vers le bas - appuyez sur cette flèche pour défiler jusqu'au menu suivant.</p> <p>Flèche vers le haut - appuyez sur cette flèche afin de défiler jusqu'au menu précédent.</p> <p>Appuyez sur la touche jaune afin de permuter entre les flèches de direction.</p>
\$+	Deuxième touche directe Au milieu à gauche	<p>Ajustement du pourboire - si cette fonction est activée, appuyez sur la touche pour ajouter un pourboire à une transaction terminée avant son règlement.</p>
GC	Troisième touche directe Au milieu à droite	<p>Carte-cadeau - appuyez sur cette touche pour lancer une transaction relative aux cartes-cadeaux</p>
	Quatrième touche directe Extrême droite	<p>Rapports - appuyez sur cette touche pour accéder aux rapports disponibles.</p>

Fonctions des touches directes

Appuyez sur la touche **[ALPHA]** à partir de l'écran principal afin de voir les icônes correspondant aux quatre touches directes.

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.

** Les cartes d'achat et les cartes commerciale sont acceptées pour ce type de transaction.*

Remarque :

Lors du traitement d'une transaction par carte à puce, ne retirez pas la carte de l'appareil tant que le terminal ou le clavier NIP ne vous l'a pas demandé.

Transactions par carte de crédit, de débit et à puce	Pour amorcer la transaction
Achat* Transaction de vente utilisant une carte de crédit ou de débit à piste magnétique ou à puce, ou encore le numéro de compte.	Appuyez sur [F2] pour sélectionner Achat lorsque l'écran principal s'affiche.
Commande téléphonique/ Web* Transaction d'achat par carte de crédit sans carte.	Appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Commande Tel.
Inscrip* Inscrire 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 inscrivez la transaction.	Appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Inscrip.
Autorisation seulement* Une transaction d'autorisation seulement fournit une approbation, mais ne facture rien au client tant que la transaction n'a pas été ajoutée au lot par inscription. La fonction d'autorisation seulement n'est pas disponible si le commerçant accepte la fonction de pré-autorisation.	Appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Autor Seul.
Annulation* 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).	Sélectionnez Annulation lorsque l'écran principal s'affiche. Ou si la fonction de pré-autorisation est activée, appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Annulation.

Transactions par carte de crédit, de débit et à puce	Pour amorcer la transaction
<p>Remboursement* 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.</p>	<p>Appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Remboursement.</p>
<p>Ajustement du pourboire Effectuer une rectification afin d'ajouter un pourboire à une transaction achevée avant le règlement.</p>	<p>Appuyez sur [Ajust prb] lorsque l'écran principal s'affiche.</p>
<p>Ouvrir paiement (restaurants seulement) Transaction de préautorisation pour un montant en dollars spécifique et prédéterminé.</p>	<p>Appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Paiement > Ouvrir paiement.</p>
<p>Fermer paiement (restaurant seulement) Transaction effectuée pour fermer le paiement ouvert et le placer dans le fichier de règlement du lot.</p>	<p>Appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Paiement > Fermer paiement.</p>
<p>Préautorisation ou fin de préautorisation (commerce de détail seulement) Une transaction de préautorisation fournit une approbation, mais rien n'est facturé au client tant qu'une transaction de fin de préautorisation n'est pas effectuée.</p>	<p>Sélectionnez Preauto ou Preauto Fin lorsque l'écran principal s'affiche.</p>

Types de transactions disponibles (suite)

Votre terminal accepte différents types de transactions.

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

Types de transactions par carte-cadeau (opt.)

Si vous participez au programme de cartes-cadeaux propriétaire de Chase Paymentech, votre terminal accepte différents types de transactions relatives aux cartes-cadeaux.

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

Remarque :

La touche **[Carte-cadeau]** correspond à la troisième touche directe violette, à partir de la gauche.

Transactions par cartes-cadeaux (optionel)	Pour amorcer la transaction
Émission Ajouter des fonds sur le compte de la carte-cadeau. 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 la touche [Carte-cadeau] , puis sélectionnez Emission .
Activation/Activation en bloc Créer le compte de carte-cadeau d'un client en chargeant de l'argent sur une carte. Il est possible d'activer plusieurs cartes-cadeaux au même moment. Les activations ne peuvent être effectuées que sur des cartes qui n'ont pas déjà été activées.	Appuyez sur [Carte-cadeau] , appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Activation ou Bloc activat.
Rédemption 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 [Carte-cadeau] , puis sélectionnez Redemption .
Consultation du solde Imprime un reçu qui indique le solde disponible de la carte-cadeau du client (sans le modifier).	Appuyez sur [Carte-cadeau] , puis sélectionnez Rech balance .
Inscription Inscire une transaction d'échange, d'activation ou d'émission lorsque le terminal ne peut pas joindre l'ordinateur hôte des cartes-cadeaux.	Appuyez sur [Carte-cadeau] , appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Insc emission ou Insc redempt ; ou encore appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Insc Activat .

Transactions par cartes-cadeaux (optionel)	Pour amorcer la transaction
<p>Ajout pourboire Transaction de rédemption par carte-cadeau correspondant au montant du pourboire.</p>	<p>Appuyez sur [Carte-cadeau], puis appuyez sur la [flèche] et sélectionnez Aj prb.</p>
<p>Désactivation Lorsque cette fonction est activée, elle permet de faire passer la carte de l'état actif à l'état inactif. Les cartes inactives ne peuvent pas être utilisées pour des transactions de rédemption.</p>	<p>Appuyez sur [Carte-cadeau], appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Desactivat.</p>
<p>Réactivation Lorsque cette fonction est activée, elle permet de faire passer la carte de l'état inactif à l'état actif. Cette transaction peut être utilisée uniquement pour activer des cartes « désactivées ».</p>	<p>Appuyez sur [Carte-cadeau], appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Reactivation.</p>

Types de transactions par carte-cadeau (opt.) (suite)

Veillez vous reporter à cette section pour vérifier quelles sont les transactions par carte-cadeau disponibles, pour apprendre quand les utiliser et pour voir comment amorcer la transaction.

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.

Appuyez sur la touche **[Rapports]** sous l'écran afin d'afficher le menu Rapports.

Remarque :

La touche **[Rapports]** correspond à la touche directe violette située à l'extrême droite.

Rapports : Menu principal

Rel Totalx Permet d'imprimer le relevé des totaux par type de carte et par émetteur de carte.

Rapport Detaille Permet d'imprimer les informations détaillées pour chaque transaction.

Rels commis/Relevés serveur Affiche les options du menu des rapports sur les commis/serveurs. (Voir **Rapports : Menu Rapports commis/serveurs.**)

Rech lot Affiche les options du menu Rech lot. Vous donne accès à la consultation des détails de toutes les transactions du lot actuel. Cela peut être utilisé pour récupérer des transactions dans le lot actuel en saisissant des critères de recherche. Après avoir récupéré la transaction, vous pouvez l'ajuster ou l'annuler. Pour accéder au menu Rech lot pour toutes les transactions, vous devez avoir un mot de passe de niveau superviseur ou gestionnaire

Rapport Seq-lot Permet d'imprimer une série de rapports de règlement par date.

Rels 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.

Totaux hote Effectue le calcul des totaux de l'ordinateur hôte, puis imprime un rapport. Voir la section Transactions pour obtenir une description.

Preauto ESusp (commerce de détail seulement) Imprime les détails ou les totaux correspondant à toutes les transactions de préautorisation actuellement ouvertes dans le terminal.

Rel paiemt (restaurants seulement; dans le Menu Paiement) Imprime les détails des transactions des notes actuellement ouvertes dans le terminal.

Rapports : Menu Rapports commis/serveurs

Rel Totaux Permet d'imprimer les totaux pour un commis ou un serveur en particulier.

Rapport Detaille Permet d'imprimer les informations détaillées sur toutes les transactions effectuées par tous les commis ou les serveurs, ou par un commis ou un serveur en particulier.

Rel quart Permet d'imprimer le total des transactions par quart de travail.

Table commis/serveur Permet d'imprimer les informations sur les ouvertures et les fermetures de session.

Rapp non ajuste Permet d'imprimer un rapport des transactions qui n'ont pas été rectifiées dans le lot actuel.

Pourboire net Votre terminal peut être configuré pour calculer le montant des frais que le commis ou le serveur doit payer sur les pourboires reçus pour les transactions par carte de crédit. Le rapport des rabais sur les pourboires imprime le montant de la transaction et le montant du rabais.

OUVERTURE/FERMETURE DE SESSION COMMIS/SERVEUR

Permet d'ouvrir une session pour un commis ou un serveur au début de son quart de travail et de la fermer à la fin de son quart.

AJOUTER SERVEUR/AJ SERV

Permet d'ajouter de nouveaux commis ou de nouveaux serveurs à votre terminal. Il vous sera demandé de créer un code d'identification et un mot de passe pour chaque nouveau commis ou serveur.

MODIF SERVEUR/MOD SERV

Permet de modifier le mot de passe d'un commis ou d'un serveur.

EFFACER SERVEUR/EFF SERV

Permet de supprimer un seul commis ou serveur sur le terminal.

Rapports disponibles (suite)

Appuyez sur la touche **[Rapports]** sous l'écran afin d'afficher le menu Rapports.

Remarque :

*La touche **[Rapports]** correspond à la touche directe violette située à l'extrême droite.*

Configuration des commis et des serveurs

Accessible par le menu Configuration, cette option vous permet d'effectuer la gestion des codes d'identification et des mots de passe.

Appuyez sur **[OK]** lorsque l'écran principal s'affiche, et sélectionnez **Config serveur** ou **Config commis**, selon la configuration de votre terminal.

Navigation dans le terminal

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

DÉBUT D'UN ACHAT

Pour commencer une transaction d'achat, appuyez sur **[F2]** pour sélectionner **Achat** à partir de l'écran principal. Votre terminal vous guidera au fil des étapes

DÉBUT D'UNE AUTRE TRANSACTION

Utilisez la **[Flèche]** lorsque le menu principal ou l'écran principal s'affiche afin de passer au type de transaction que vous souhaitez effectuer. Faites défiler le menu et appuyez sur la touche **[F]** qui correspond à la transaction de votre choix lorsque celle-ci apparaît à l'écran.

RÉIMPRESSION D'UN REÇU

La fonction de réimpression est accessible dans le menu principal. Appuyez sur la **[Flèche]** pour faire défiler, puis sélectionnez **Réimprimer**. Il vous sera demandé de choisir de réimprimer le dernier reçu ou de saisir des critères de recherche afin de trouver le reçu que vous souhaitez réimprimer.

ACCÈS À LA CONFIGURATION DES COMMIS ET DES SERVEURS

Dans le menu principal, appuyez sur **[OK]** pour vous rendre au menu de configuration. Ensuite, rendez-vous à l'option de configuration des commis ou de configuration des serveurs.

ACCÈS AUX RAPPORTS

Appuyez sur la touche **[Rapports]** sous l'écran afin d'afficher le menu Rapports. Faites défiler jusqu'à la catégorie de votre choix, puis appuyez sur la touche **[F]** correspondante et suivez les messages-guides afin de consulter ou d'imprimer votre rapport.

ACCÈS AUX FONCTIONS DE POURBOIRE

Appuyez sur **[Ajust prb]** sous l'écran afin d'afficher le menu Pourboires. Faites défiler jusqu'à la fonction de votre choix, puis appuyez sur la touche **[F]** correspondante et suivez les messages-guides.

MODIFIER LES HEURES DE QUARTS AUTOMATIQUES

Si vous êtes en mode quarts automatiques, utilisez cette fonction pour modifier les heures de début et de fin des quarts de travail. Appuyez sur **[1]** lorsque vous voyez l'écran principal afin d'accéder au menu Quarts de travail.

FERMETURE MANUELLE DU QUART

Si vous êtes en mode quarts manuels, utilisez cette fonction pour fermer le quart de travail actuel et commencer un nouveau quart de travail. Appuyez sur **[1]** lorsque vous voyez l'écran principal afin d'accéder au menu Quarts de travail.

TÉLÉCHARGER LES MISES À JOUR

Votre terminal recherchera automatiquement les mises à jour disponibles pour son logiciel tous les 60 jours (par défaut). Si une mise à jour est disponible, le terminal déterminera un moment pour effectuer le téléchargement automatique. Le terminal n'effectuera pas le téléchargement au moment déterminé s'il reste des transactions non réglées.

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 VeriFone emploie un système Terminal Capture System (TCS), ce qui signifie qu'il conserve les transactions de la journée et qu'il envoie les totaux pour le lot (achats et remboursements) à l'hôte (Chase Paymentech) après la fermeture des activités de la journée.

Il existe deux options de règlement : le règlement manuel et le règlement automatique.

1 – RÈGLEMENT MANUEL

Si votre terminal est configuré pour effectuer un règlement manuel, rendez-vous à l'option **Règlement** du menu principal et suivez les messages-guides qui s'affichent.

2 – RÈGLEMENT AUTOMATIQUE

Si votre terminal est configuré pour effectuer un règlement automatique, le règlement automatique des transactions du lot courant sera effectué à une heure spécifique et prédéterminée toutes les 24 heures. Lorsque cette option est configurée, le règlement automatique est déclenché à n'importe quel moment après l'heure indiquée, s'il y a des transactions dans le lot.

Par exemple, si le règlement automatique est configuré pour commencer à 22 h 30 m 00 , alors il se produira vers cette heure. Si le terminal est éteint avant l'heure indiquée, le règlement automatique sera effectué lorsque le terminal sera remis en marche (généralement le matin suivant).

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.

Questions et réponses sur les messages-guides

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

Message	Description/Action
Encrypte? Oui [F1] Non [F2]	S'affiche parfois lors d'un achat par Internet. Sélectionnez Oui ou Non selon que le numéro de la carte a été reçu par l'intermédiaire d'un mode crypté (p. ex., page Web HTTPS, courriel PGP, etc.).
Prendre empr de carte Appuyez sur OK	S'affiche parfois lors de la saisie manuelle d'une transaction. Prenez l'empreinte de la carte à l'aide d'une imprimante manuelle afin de prouver que la carte était présente au moment de la transaction.
V-Code:	Saisissez le CVC (code de vérification de la carte), c'est-à-dire généralement les 3 ou 4 derniers chiffres qui se trouvent sur la case de signature, au verso de la carte. Les CVC sont conçus pour réduire la fraude liée aux cartes de paiement.
Code present? Non [F1] LctX [F2]	S'affiche si le CVC est ignoré. Sélectionnez X lect lorsque le code est présent mais illisible.
Envoi double? Oui [F1] Non [F2]	S'affiche lorsque vous effectuez une transaction pour un numéro de compte et un montant qui figurent déjà dans le lot courant. Sélectionnez Oui pour confirmer que cette transaction doit être traitée. Sélectionnez Non pour annuler la transaction.
No aut:	S'affiche lors de l'inscription d'une transaction. Inscrivez le code d'autorisation reçu du centre d'autorisation vocale, puis appuyez sur [OK] .
SELE APPL [APPL 1] [F1] [APPL 2] [F2]	Choisissez l'application désirée en appuyant sur la touche [F] correspondante.
Mont du: Confirmez entree x.xx	Appuyez sur [OK] pour continuer avec une autre transaction correspondant au montant dû.

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	✓	✓	✓	✓
R	Réessayer – Le système de l'émetteur n'est pas disponible ou il y a eu un délai d'inactivité	✓	✓	✓	✗
S	Non accepté – Le SVA n'est pas actuellement accepté par l'émetteur	✓	✓	✓	✗

Codes de réponse du service de vérification d'adresse (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. La partie numérique de l'adresse municipale et le code postal du client sont comparés aux renseignements qui figurent dans les dossiers de la banque émettrice de la carte.

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

Codes d'erreur courants

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
No compte errone	Le numéro de la carte utilisée pour la transaction courante ne réussit pas la vérification LUHN.	Essayez à nouveau. Si l'erreur persiste, demandez une autre forme de paiement, car il est possible que la carte soit contrefaite.
Lot plein	Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions pour le lot.	Effectuez le règlement du lot.
Lot vide	Impossible d'effectuer la fonction demandée, car le lot est vide.	(Aucune action.)
Carte expirée	La carte est arrivée à échéance.	Essayez à nouveau. Si l'erreur persiste, demandez une autre forme de paiement.
No cpte invalide	Les 4 chiffres saisis ne correspondent pas au numéro de compte qui figure sur la piste magnétique de la carte.	Saisissez les 4 derniers chiffres à nouveau. Si l'erreur persiste, demandez une autre forme de paiement, car il est possible que la carte soit contrefaite.
No serveur invalide No commis invalide	Le numéro de commis ou de serveur saisi n'a pas été ajouté au terminal.	Ajoutez le commis ou le serveur à l'aide de l'option Configuration des commis et des serveurs.
Lot neg regl	Le terminal demande une confirmation pour le règlement d'un lot négatif.	Appuyez sur [OK] pour confirmer que le lot négatif doit être réglé, ou appuyez sur [ANNUL] pour imprimer un rapport qui doit être utilisé pour vérifier que le total négatif du lot est exact.
Annul non permis	L'utilisateur a tenté d'annuler une transaction déjà annulée.	(Aucune action.)

Code d'erreur	Description	Action
Appl Non Traité	L'application sur la carte à puce n'est pas acceptée.	Suivez les instructions qui apparaissent sur le terminal pour compléter la transaction.
Carte Bloquée	La carte à puce a été bloquée.	Suivez les instructions pour achever la transaction. Demandez au détenteur de la carte de communiquer avec la banque émettrice.
Défaill carte à puce	La carte à puce n'a pu être lue correctement.	Réessayez la transaction. Obtenez une autre forme de paiement.
Défaill carte à puce, Util. piste mag	La carte à puce n'a pu être lue correctement.	Effectuez la transaction en glissant la piste magnétique.
Carte Retirée	La carte à puce a été retirée pendant le traitement de la transaction.	Réessayez la transaction.
Fichier CAPK Invalide	La carte a demandé un fichier qui ne correspond pas au terminal.	Aucune action n'est nécessaire. Si l'erreur persiste, communiquez avec le centre d'assistance.
Dern Essai NIP	Il ne reste qu'une seule tentative de saisie du NIP pour la carte.	Aucune action.
NIP Bloqué	Le NIP de la carte à puce a été bloqué.	Suivez les instructions qui apparaissent sur le terminal pour compléter la transaction. Demandez au détenteur de la carte de communiquer avec la banque émettrice.
Lim Essais NIP Dépas	Le nombre maximal de tentatives de saisie du NIP a été dépassé.	
Util. Lecteur Puce	Une carte à puce a été glissée mais n'a pas encore été insérée dans le lecteur de cartes à puce.	Insérez la carte dans le lecteur de cartes à puce.

Codes d'erreur de la carte à puce

Si votre terminal affiche une erreur liée aux cartes à puce, 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.

Soutien aux commerçants

1.800.265.5158

