

VeriFone VX520, VX820 Duet et VX680 3G pour commerces de détail et restaurants



Ce guide de référence rapide vous aidera à comprendre la fonctionnalité de votre terminal et vous aidera lors du dépannage de votre application de paiement et de vos terminaux.

Le tableau ci-dessous présente la navigation à partir des menus principaux pour les terminaux VeriFone VX520, VX820 Duet et VX680 3G.



VX520

VX820 Duet

VX680 3G

Table des matières

POUR COMMENCER

- Fonctions Clés.....3
- Navigation dans le terminal4
- Types de transactions disponibles.....5
- Technologie sans contact intégrée.....7
- Gestion des commis/serveurs.....7
- Types de transactions par cartes-cadeaux (facultatif)8
- Rapports disponibles10
- Règlement du lot..... 11

RÉFÉRENCE

- Questions et réponses sur les messages-guides.....12
- Codes d'erreur courants14
- Codes d'erreur de la carte à puce 15

TOUCHE	Fonction
1	Il s'agit d'une touche variable.
2	Il s'agit d'une touche variable.
3	Il s'agit d'une touche variable.
4	Il s'agit d'une touche variable.

TOUCHE	Fonction	
	VX520	VX820 Duet et VX680 3G
5	Flèche	 Flèche
6	Ajustement du pourboire	 Ajustement du pourboire
7	Alphabétique	 Alphabétique
8	Cartes-cadeaux	 Cartes-cadeaux
9	Relevés	 Relevés

Navigation dans le terminal

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

Les options peuvent varier en fonction de l'appareil utilisé.

DÉBUT D'UN ACHAT

Pour amorcer une transaction de vente, appuyez sur **[F2] (VX520)** ou sur **[F1] (VX820 Duet et VX680 3G)** pour sélectionner Achat à partir de l'écran de veille. Votre terminal vous guidera à travers du processus.

DÉBUT D'UNE AUTRE TRANSACTION

Utilisez la touche **[↓] (VX520)** ou **[📶] (VX820 Duet et VX680 3G)** lorsque le menu principal ou l'écran de veille 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 **[↓] (VX520)** ou sur **[📶] (VX820 Duet et VX680 3G)** pour faire défiler, puis sélectionnez la fonction de réimpression. 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 **[Rapports] (VX520)** ou sur **[📶] (VX820 Duet et VX680 3G)** pour accéder au menu Rapports. Faites défiler jusqu'au rapport ou 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.

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 de veille 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 courant et commencer un nouveau quart de travail. Appuyez sur **[1]** lorsque vous voyez l'écran de veille 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.

*Pour télécharger les mises à niveau automatiques, laissez le terminal VX680 3G branché sur une prise de courant pendant la nuit.

Transactions de crédit et de débit	VX520	VX820 Duet et VX680 3G
Achat Une transaction de vente effectuée au moyen d'une carte de crédit ou de débit; la carte est présente.	Appuyez sur [F2] pour sélectionner Achat.	Appuyez sur [F1] pour sélectionner Achat.
Retour Effectuez une remise d'achat pour 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 [↓] pour faire défiler, puis sélectionnez remise d'achat.	Appuyez sur [F4] pour sélectionner remise d'achat.
Annulation Effectuez une annulation pour renverser un achat par carte de crédit, une inscription ou une transaction de remise d'achat et empêcher le transfert des fonds sur le compte du détenteur de carte. N'est disponible que pour les transactions faisant partie du lot courant (c.-à-d. le même jour).	Appuyez sur [F4] pour sélectionner Annulation.	Appuyez sur [F3] pour sélectionner Annulation.

Types de transactions disponibles

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. *Les cartes d'achat et les cartes commerciales sont prises en charge.

Transactions sur cartes de crédit seulement	VX520	VX820 Duet et VX680 3G
Inscription Effectuez une Inscription lorsque le terminal ne peut pas rejoindre l'ordinateur hôte (Chase Paymentech) pour autoriser une transaction ou pour finaliser une transaction préautorisée. Communiquez avec votre centre d'autorisation vocale pour obtenir un code d'autorisation, puis forcez la transaction.	Appuyez sur [↓] et sélectionner inscript.	Appuyez sur [🌐], et sélectionner inscript.
Préauto ou Préauto Fin (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.	Appuyez sur [↓] et sélectionner Préautorisation .	Appuyez sur [🌐], et sélectionnez Préautorisation .
Ouvrir note (restaurants seulement) Transaction de préautorisation pour un montant en dollars spécifique et prédéterminé.	Appuyez sur [↓] pour faire défiler, puis sélectionnez Note > Ouvrir note .	Appuyez sur [🌐] pour faire défiler, puis sélectionnez Note > Ouvrir note .
Fermer note (restaurant seulement) Transaction effectuée pour fermer le paiement ouvert et le placer dans le fichier de règlement du lot.	Appuyez sur [↓] pour faire défiler, puis sélectionnez Note > Fermer note .	Appuyez sur [🌐] pour faire défiler, puis sélectionnez Note > Fermer note .

PAIEMENTS SANS CONTACT

Votre terminal VeriFone accepte automatiquement les paiements sans contact.

Pendant une transaction de vente, le terminal affichera l'invite « Passer/Insérer/Glisser » et le symbole sans contact. Les clients qui ont une carte sans contact doivent alors passer leur carte sur le terminal ou à proximité de celui-ci pendant quelques secondes. Votre terminal traitera les transactions de paiement sans contact comme si la carte avait été glissée ou insérée. Comme mesure de sécurité supplémentaire, le terminal demandera d'insérer ou de glisser la carte si le.

Gestion des commis/serveurs	
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 commis/ serveur	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.
Modifier commis/ serveur	Permet de modifier le mot de passe d'un commis ou d'un serveur.
Effacer commis/serveur	Permet de supprimer un seul commis ou serveur sur le terminal.
Types de transactions disponibles (suite)	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.
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 de veille s'affiche, et sélectionnez Config serveur ou Config commis , selon la configuration de votre terminal.

Technologie sans contact intégrée

Remarque : pour utiliser la fonctionnalité de pourboire, la carte doit être glissée ou insérée.

Gestion des commis/serveurs

À partir de l'écran de veille, appuyez sur la touche [OK] pour lancer le menu Configuration. À partir de ce menu, sélectionnez « Configuration serveur ».

Types de transactions par cartes-cadeaux (opt)

Si vous participez au programme de cartes-cadeaux exclusif de Chase Paymentech, votre terminal prend en charge différents types de transactions par carte à valeur stockée. Veuillez 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.

Remarque : la touche [Carte-cadeau] est la troisième touche directe violette à partir de la gauche sur le terminal VX520 ou l'icône [🎁] sur les terminaux VX820 Duet et VX680 3G.

Transactions par cartes-cadeaux	VX520	VX820 Duet et VX680 3G
Émission/Recharge 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 Émission/Recharge .	Appuyez sur [🎁] , puis sélectionnez Émission/Recharge .
Activation/Bloc Activation 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 [↓] pour faire défiler, puis sélectionnez Activation ou Bloc Activation .	Appuyez sur [🎁] , appuyez sur [🎁] pour faire défiler, puis sélectionnez Activation ou Bloc Activation .
Redemption 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 Rech Balance .	Appuyez sur [🎁] , puis sélectionnez Rech Balance .
Inscription Inscrire une transaction de rachat, d'activation ou d'émission lorsque le terminal ne peut pas joindre l'ordinateur hôte des cartes-cadeaux.	Appuyez sur [Carte-cadeau] , appuyez sur [↓] pour faire défiler, puis sélectionnez Inscrit émission ou Inscrit rachat; ou encore appuyez sur la [flèche] pour faire défiler, puis sélectionnez Insc Activation .	Appuyez sur [🎁] , appuyez sur [🎁] pour faire défiler, puis sélectionnez Inscrit émission ou Inscrit rachat ; ou encore appuyez sur [🎁] pour faire défiler, puis appuyez sur Insc Activation .

Transactions par cartes-cadeaux	VX520	VX820 Duet et VX680 3G
Ajout pourboire Transaction d'échange par carte-cadeau correspondant au montant du pourboire.	Appuyez sur [Carte-cadeau] , puis appuyez sur la [↓] et sélectionnez Aj prb .	Appuyez sur [🎁] , puis appuyez sur [🎁] et sélectionnez Aj prb .
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 rachat.	Appuyez sur [Carte-cadeau] , appuyez sur [↓] pour faire défiler, puis sélectionnez Désactivation .	Appuyez sur [🎁] , appuyez sur [🎁] pour faire défiler, puis sélectionnez Désactivation .
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 ».	Appuyez sur [Carte-cadeau] , appuyez sur la [↓] pour faire défiler, puis sélectionnez Réactivation .	Appuyez sur [🎁] , appuyez sur [🎁] pour faire défiler, puis sélectionnez Réactivation .

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.

Remarque : la touche [Rapports] est la touche directe violette qui se trouve à l'extrême droite sur le terminal VX520 ou la touche [👁️] sur les terminaux VX820 Duet et VX680 3G.

Relevés : Menu principal	
Rel totaux	Permet d'imprimer les totaux par type de carte et par émetteur de carte.
Recu détaillé	Permet d'imprimer les informations détaillées pour chaque transaction.
Rels commis/serveurs	Lance les options de menu relatives aux rapports sur les commis ou les serveurs. (Voir Rapports : Menu Rapports commis/serveurs.)
Rech lot	Lance les options de menu relatives à la vérification du 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 courant 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.
Historique du lot	Permet d'imprimer une série de rapports de règlement par date.
Rels terminal	Lance les options de menu relatives aux rapports du terminal. Ces rapports sont utilisés par l'associé du centre d'assistance pour effectuer le dépannage de votre terminal.
Totaux hôte	Exécute la transaction de calcul des totaux de l'hôte, puis imprime un rapport. Voir la section Transactions pour obtenir une description.
Ouvrir PreAuth (vente au détail seulement)	Imprime les détails ou les totaux des transactions de préautorisation ouvertes qui se trouvent actuellement dans le terminal.

Menu Rels Commis commis/serveurs	
Rel totaux	Permet d'imprimer les totaux pour un commis ou un serveur en particulier.
Recu détaillé	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	Imprime le total des transactions par quart de travail.
Table commis/serveur	Imprime les renseignements relatifs à l'ouverture et à la fermeture des sessions.

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 utilise une application de capture hôte (HCS). Dans l'environnement HCS, toutes les transactions sont envoyées en ligne à l'ordinateur hôte de Chase Paymentech et sont capturées dès qu'elles se produisent. Cela comprend les retours, les autorisations/ventes forcées, les annulations et les reversements. Les transactions d'autorisation seulement ne sont pas réglées tant qu'elles ne sont pas complétées ou fermées.

Il existe trois options en matière de règlement : fermeture automatique hôte, règlement automatique et règlement manuel.

1 – FERMETURE AUTOMATIQUE HÔTE

Si votre terminal est configuré pour la fermeture automatique hôte, l'ordinateur hôte fermera le lot ouvert courant à la même heure tous les jours. Le commerçant n'a pas à effectuer le traitement des lots en fin de journée.

2 – RÈGLEMENT MANUEL

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

3 – RÈGLEMENT AUTOMATIQUE PROGRAMMÉ**

Si votre terminal est configuré pour effectuer un règlement automatique programmé, 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).

**Pour effectuer un règlement automatique programmé, laissez le terminal VX680 3G branché sur une prise de courant pendant la nuit.

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 clairs que d'autres. Cette section clarifie ces messages.

Message	Description/Action
Impression de la 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.
CVC :	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 LctX lorsque le code est présent mais illisible.
Envoi duplicata? 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.

Message	Description/Action
Code d'approb :	S'affiche lors de l'inscription d'une transaction. Saisissez le code d'approbation que vous avez reçu du centre d'autorisation vocale, puis appuyez sur [OK] .
SELE [APPL 1] [F1] APPL [APPL 2] [F2]	Choisissez l'application désirée en appuyant sur la touche [F] correspondante.
Mont du: x.xx Entrer pour confirmer	Appuyez sur [OK] pour continuer avec une autre transaction correspondant au montant dû.
Sélect Langue English [F1] Français [F2]	Appuyez sur la touche [7] pour déterminer si le terminal affiche les messages en français ou en anglais.

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, prenez contact avec votre centre d'assistance pour obtenir de l'aide.

Code d'erreur	Description	Action
Mauvais # de cpte	Le numéro de compte utilisé pour la transaction actuelle ne passe 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 vide	Impossible d'effectuer la fonction demandée – 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.
N° cpte inval	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.
N° de svr non val N° de commis non val	Le numéro de commis/serveur saisi n'a pas ouvert de session.	Ouvrez une session pour le commis/serveur par l'entremise de Configuration des commis et des serveurs.
Ann interd	L'utilisateur a tenté d'annuler une transaction déjà annulée.	(Aucune action.)

Code d'erreur	Description	Action
Appl non acceptée	L'application sur la carte à puce n'est pas acceptée.	Suivez les instructions apparaissant sur le terminal pour achever 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.
Défail carte à puce	La carte à puce n'a pu être lue correctement.	Réessayez la transaction. Obtenez une autre forme de paiement.
Défail carte à puce, utilisez piste mag	La carte à puce n'a pu être lue correctement.	Effectuez la transaction en glissant la piste magnétique.
Carte retirée	Une carte à puce a été retirée pendant le traitement d'une 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 achever la transaction. Demandez au détenteur de la carte de communiquer avec la banque émettrice.
Limite essais NIP dépass	Le nombre maximal de tentatives de saisie du NIP a été dépassé.	Suivez les instructions pour achever la transaction. Demandez au détenteur de la carte de communiquer avec la banque émettrice.
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 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.

Soutien aux commerçants

1.800.265.5158

