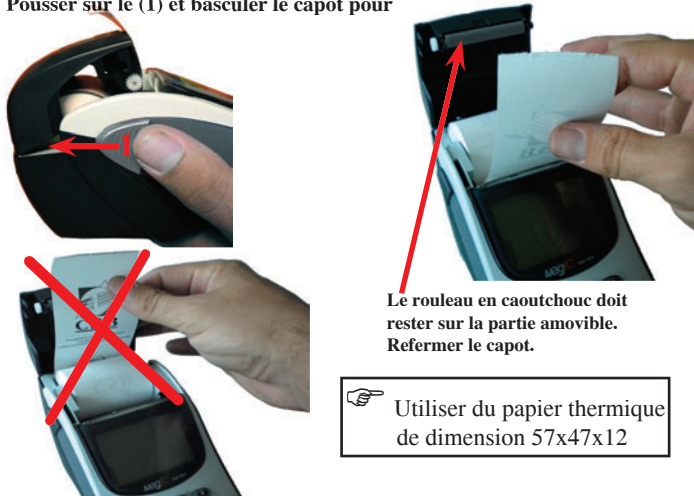


## BRANCHEMENT DU TPE



## REPLACEMENT DU ROULEAU

Pousser sur le (1) et basculer le capot pour



Le rouleau en caoutchouc doit rester sur la partie amovible. Refermer le capot.

Utiliser du papier thermique de dimension 57x47x12

## COMMENT INSERER UNE CARTE

La puce ou la piste magnétique DOIT être du côté de l'afficheur

Carte à piste magnétique



Carte à puce



## PROBLEMES

## RESOLUTIONS

- Afficheur éteint

Vérifier les branchements sur le TPE et le cordon du bloc alimentation sur le secteur.

- Pas d'impression ou mauvaise impression

Vérifier la mise en place du rouleau. Vérifier que le cylindre en plastique ou carton n'est plus dans l'appareil lors du remplacement d'un rouleau (cf. chapitre « remplacement du rouleau »)

- Touche du PIN Pad ou PIN Pad défectueux

Débrancher le PIN Pad, le client peut taper son code confidentiel sur le clavier du TPE. Appeler la Hotline pour prévenir de l'incident.

- Le ticket client indique « transaction réussie » mais le ticket commerçant ne sort pas.

Vérifier la transaction en imprimant un journal. Si le numéro de la carte n'est pas présent, réaliser une seconde tentative.

- Le TPE affiche « security alert »

La sécurité PCI PED est enclenchée. Appeler la Hotline pour prévenir de l'incident.

## COMPRENDRE LES AUTORISATIONS

Parfois le TPE appelle le centre bancaire du porteur de carte, les réponses à la demande d'autorisation peuvent être les suivantes:

### PAIEMENT ACCEPTE :

Le centre d'autorisation donne son accord.

### CARTE INTERDITE :

La carte est interdite, aucune possibilité d'effectuer la transaction. Toutefois, il est conseillé de réaliser une deuxième tentative.

### PAIEMENT REFUSE :

L'autorisation n'est pas accordée.

### APPEL PHONIE :

Pour des raisons multiples, le centre ne peut donner une réponse. La transaction doit être validée par un numéro d'autorisation, pour ce faire il faut appeler le serveur vocal ou le service des autorisations manuelles (numéros présents sur le TPE). Avoir en main la carte du client concernée par la transaction et son numéro commerçant.

## ENTRETIEN ET CONSEIL

Le nettoyage du TPE doit se faire avec un chiffon sec ou légèrement humidifié, ne pas nettoyer à grandes eaux ou avec des produits solvants. Pour un bon fonctionnement le TPE doit être entreposé dans un endroit sec et loin de toutes sources de chaleur et de rayonnement magnétique (ex : portique anti-vol, scanner...)

## Terminal de Paiement Electronique Gemalto MagIC<sup>3</sup> X8

### Manuel utilisateur



### Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30 en continu.

### Numéros utiles

Hotline 26 53 92  
Autorisations Manuelles 26 56 00  
Lundi au Vendredi de 7H30 à 17H30  
Samedi de 7H30 à 16H15

Serveur Autorisation Vocal 26 56 78  
7j / 7j et 24h / 24h

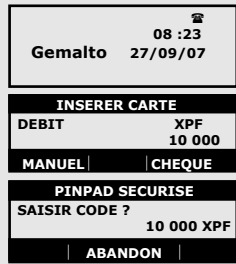
**CSB**

Email sav@csb.nc  
http://www.csb.nc

Tout le pays, tous les jours, tous les calédoniens...

## AFFICHAGE ECRAN ACTIONS

### TRANSACTION DEBIT *(Encaisser un paiement par carte bancaire)*



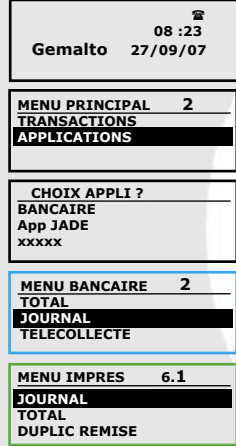
Identifier le type de carte de votre client : à puce ou à piste magnétique

Insérer la carte client dans le lecteur puce ou le lecteur piste

\* Si c'est une carte à puce : Demander au client de taper son code confidentiel et valider

\* Si c'est une carte à piste magnétique : Attendre le ticket commerçant et faire signer le client Messages à l'écran « Code bon », « Paiement accepté »... Suivre les dernières instructions à l'écran

### JOURNAL DES TRANSACTIONS *(Obtenir le détail des cartes depuis la dernière télécollecte)*



Appuyer 1 fois sur la touche [ENTRÉE]

Appuyer sur la touche [CROCHET] jusqu'à APPLICATIONS et valider.

Sélectionner l'application désirée (BANCAIRE EMV, JADE, etc.) avec la touche [CROCHET] et valider.

**POUR L'APPLICATION BANCAIRE EMV**  
Appuyer sur la touche [CROCHET] jusqu'à JOURNAL et valider

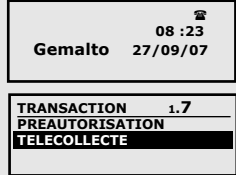
**POUR L'APPLICATION JADE**

Appuyer sur la touche [CROCHET] jusqu'à MENU IMPRESSION et valider.

Choisir JOURNAL et valider.

Appuyer sur la touche ABN pour revenir à l'écran d'accueil

### TELECOLLECTE MANUELLE *(Transmettre toutes les transactions de tous les types de cartes aux banques)*

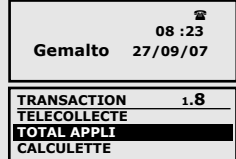


Appuyer 2 fois sur la touche [ENTRÉE] pour entrer dans TRANSACTION

Appuyer sur la touche [CROCHET] jusqu'à TELECOLLECTE et valider.

La télécollecte de chaque application est lancée à la suite (Bancaire EMV, JADE, etc.)

### TOTAL DES TRANSACTIONS *(Obtenir le montant total des cartes de la journée)*



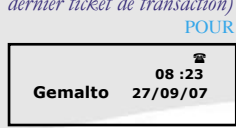
Appuyer 2 fois sur la touche [ENTRÉE] pour entrer dans TRANSACTION

Appuyer sur la touche [CROCHET] jusqu'à TOTAL APPLI et valider.

Appuyer sur la touche ABN pour revenir à l'écran d'accueil

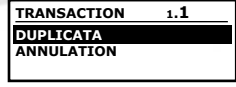
## AFFICHAGE ECRAN ACTIONS

### DUPLICATA DE LA DERNIERE TRANSACTION *(Obtenir le dernier ticket de transaction)*

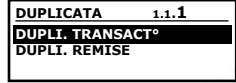


**POUR L'APPLICATION BANCAIRE EMV**

Appuyer 2 fois sur la touche [ENTRÉE] pour entrer dans TRANSACTION

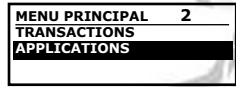


Appuyer sur la touche [ENTRÉE] pour sélectionner DUPLICATA



Appuyer sur la touche [ENTRÉE] valider pour sélectionner DUPLI. TRANSACTION

**POUR L'APPLICATION JADE (ou autres cartes)**

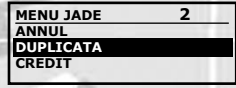


Appuyer 1 fois sur la touche [ENTRÉE]

Appuyer sur la touche [CROCHET] jusqu'à APPLICATIONS et valider.



Sélectionner l'application désirée (BANCAIRE EMV, JADE, etc.) avec la touche [CROCHET] et valider.



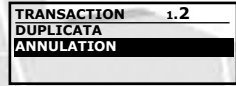
Appuyer sur la touche [CROCHET] jusqu'à DUPLICATA et valider

Appuyer sur la touche ABN pour revenir à l'écran d'accueil

### ANNULATION *(Annuler un paiement effectué dans la journée)*



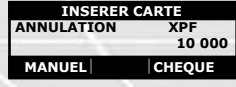
Appuyer 2 fois sur la touche [ENTRÉE] pour entrer dans TRANSACTION



Appuyer sur la touche [CROCHET] jusqu'à ANNULATION et valider.



Saisissez le montant à annuler et valider



Insérer la carte du client dans le lecteur puce (Bancaire EMV) ou le lecteur piste (JADE, American Express, ...)



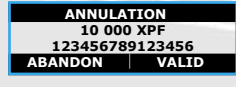
**POUR L'APPLICATION BANCAIRE EMV**

Passer la carte commerçant dans le lecteur piste

Valider pour que les tickets s'impriment

Messages furtifs « Paiement accepté »...

Appuyer 2 fois sur la touche ABN pour revenir à l'écran d'accueil



**POUR L'APPLICATION JADE (ou autres cartes)**

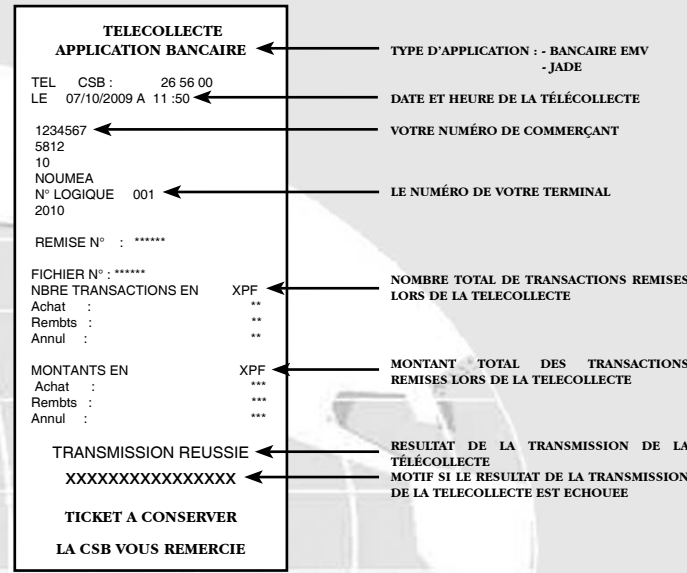
Vérifier le montant et le n° de transaction puis appuyer sur la touche [CROCHET] pour valider.



Passer la carte commerçant dans le lecteur piste

## LA TELECOLLECTE

Les transactions de la journée sont stockées dans le TPE. La télécollecte consiste à transférer les transactions à la banque. C'est pourquoi il est important de vérifier chaque matin que la télécollecte s'est faite correctement avec l'impression du ticket indiquant le nombre de transactions et la somme totale.



## QUE FAIRE SI LA TELECOLLECTE A ECHOUÉ

MOTIF DE LA TRANSMISSION ECHOUÉE :	Vérifier le branchement du bloc alimentation sur le TPE et le secteur.
- PAS DE TONALITE	Vérifier le branchement téléphonique sur le TPE et la prise téléphone.
- PB CONNEXION PAD	Si le téléphone est sur la même ligne, vérifier la présence de la tonalité et que celui-ci soit bien raccroché.
	Lorsque ces vérifications sont faites, lancer une télécollecte manuelle. En cas de nouvel échec, appeler la Hotline CSB.
TICKET DE TELECOLLECTE NON IMPRIME	Dans tous les cas ne pas lancer de télécollecte manuelle, la télécollecte s'est peut être faite mais un incident a pu empêcher l'impression (coupure de courant, plus de papier etc...).
	Vérifier les branchements. Vérifier l'insertion du rouleau dans l'imprimante. Imprimer un duplicata de remise.
	Si les vérifications élémentaires ont été faites, lancer une télécollecte manuelle. En cas de nouvel échec appeler la Hotline CSB.

### IMPRIMER UN DUPLICATA DE REMISE *(imprime le ticket de la dernière télécollecte)*

**POUR L'APPLICATION BANCAIRE EMV**

Appuyer 2 fois sur la touche [ENTRÉE] pour entrer dans TRANSACTION.

Sélectionner DUPLICATA et valider.

Sélectionner DUPLI. REMISE et valider.

**POUR L'APPLICATION JADE**

Appuyer 1 fois sur la touche [ENTRÉE] puis sur la touche [CROCHET] jusqu'à APPLICATIONS et valider.

Sélectionner App JADE puis valider.

Appuyer sur la touche [CROCHET] jusque MENU IMPRES et valider

Choisir DUPLIC REMISE et valider

Appuyer sur la touche ABN pour revenir à l'écran d'accueil