

# Guide d'utilisation

## Global Payments

### Le Raffineur et Le Raffineur allégé

Une solution de point de vente conçue spécialement pour les petites entreprises des industries automobile et pétrolière



# Table des matières

<b>Table des matières</b>	<b>2</b>	<b>Boutons et claviers</b>	<b>2</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>	Boutons Android	2
<b>Informations générales</b>	<b>4</b>	Pavé numérique virtuel de l'application de paiements	2
<b>Matériel offert</b>	<b>4</b>	Clavier virtuel Android	3
<b>Fonctions de base du terminal</b>	<b>5</b>	Entrée de données numériques	3
Avant de commencer	5	Entrée de données alphanumériques	3
Déballage de la boîte	5	Icônes d'état dans l'en-tête	4
Installation du terminal	5	Gestion des batteries	4
Branchement à une source d'alimentation	6	<b>Signal sonore et affichage</b>	<b>5</b>
Mise en marche/arrêt/redémarrage du terminal	6	Signal sonore (bip) de touche	5
Mise en marche	7	Affichage	5
Arrêt	7	Niveau de luminosité	5
Redémarrage	7	Affichage ambiant (détecteur de mouvement)	5
Mise en marche de la base de chargement	7	<b>Gestion de l'accès</b>	<b>6</b>
Indicateur DEL	8	Hiérarchie des mots de passe	6
S1000F	8	Mots de passe d'administrateur et de superviseur	6
S1000E	8	Changer un mot de passe d'administrateur	6
Changer la langue du terminal	8	Configurer un mot de passe de superviseur	7
<b>Interfaces principales</b>	<b>9</b>	<b>Communication réseau</b>	<b>7</b>
Écran d'accueil Android	9	Configuration Wi-Fi	7
Page des applications Android	9	Configuration cellulaire 4G	8
Page d'application de paiement unifié (application de paiement)	9	Configuration Wi-Fi de la base de communication	8
		Base de communication Wi-Fi du S1000F	9
		Base de communication Wi-Fi du S1000E	9
		Jumelage avec votre base de communication Wi-Fi – Version 1	10

Configuration de la base de communication Wi-Fi avec Ethernet – Version 1	10	Paramètres de connexion	23
Jumelage avec votre base de communication Wi-Fi – Version 2	11	<b>Mise à jour à distance</b>	<b>23</b>
<b>Acceptation des cartes de paiement</b>	<b>12</b>	<b>Remplacement du rouleau de papier</b>	<b>23</b>
Transaction sans contact	12	<b>Dépannage</b>	<b>24</b>
Transaction avec carte à puce EMV	13	Le lecteur de carte ne fonctionne pas (les cartes ne sont pas lues)	24
Transaction avec carte à bande magnétique	13	Le terminal ne fonctionne pas correctement	25
<b>Transactions de vente</b>	<b>13</b>	Papier de reçu coincé	25
<b>Remboursement</b>	<b>15</b>	Le reçu est vierge	25
<b>Commande postale</b>	<b>16</b>	<b>Nettoyage</b>	<b>25</b>
<b>Annulation</b>	<b>16</b>	<b>Réparations et soutien</b>	<b>26</b>
<b>Vérification de carte</b>	<b>17</b>	Envoi d'un terminal en réparation	26
<b>Demande de solde – cartes prépayées</b>	<b>18</b>		
<b>Traitement de fin de journée (règlement)</b>	<b>19</b>		
<b>Réimpression</b>	<b>19</b>		
Réimpression de la dernière transaction	19		
Réimpression d'une transaction dans la liste	20		
<b>Mode de formation</b>	<b>20</b>		
<b>Rapports</b>	<b>21</b>		
<b>Activation de l'envoi de reçus par courriel</b>	<b>21</b>		
<b>Intégration partielle aux ECR ou PDV internes (optionnel)</b>	<b>22</b>		
Renseignements de base	22		

# 1 – Introduction

Global Payments propose aux entreprises toute une gamme de solutions de traitement des paiements, à partir d'une seule source fiable. Global Payments, l'une des entreprises de traitement des paiements les plus importantes et les plus dignes de confiance du monde, possède un savoir-faire éprouvé de plus de 50 ans d'expérience au Canada. Cette combinaison unique nous permet de vous apporter des solutions complètes en fonction de vos besoins.

Le présent guide constitue votre principale source d'information pour l'utilisation, la configuration et l'installation des terminaux de point de vente (PDV) Le Raffineur VX 520 ou Le Raffineur VX 520 allégé. Si vous avez des questions sur le terminal ou si vous avez besoin d'assistance, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments.

## 2 – Informations Générales

Les informations suivantes vous permettront d'effectuer le traitement des paiements avec Paiements Globaux Canada sans difficulté :

1. Ce guide de référence contient des informations sur les caractéristiques et les fonctions de votre terminal, ainsi que des techniques de dépannage élémentaires. Gardez ce guide à portée de main.

2. Effectuez un règlement chaque jour; cela garantira que vos fonds sont déposés dans votre compte bancaire de façon régulière.
3. Pour éviter qu'une personne non autorisée accède à votre terminal, changez votre mot de passe de superviseur fréquemment. Ce mot de passe sert à effectuer les règlements et les remboursements.
4. Si vous avez un problème avec votre terminal, faites redémarrer le terminal en débranchant et rebranchant l'alimentation.
5. Si vous avez un problème de communication avec votre terminal, vérifiez qu'il n'y a pas de panne signalée par votre fournisseur de service sans fil.
6. Le Service à la clientèle de Paiements Globaux Canada est disponible jour et nuit, afin qu'il y ait toujours quelqu'un pour vous aider.

## 3 – Fonctions de base du terminal

### Avant de commencer

Pour obtenir les directives de déballage et d'installation, consultez la section 18

<b>MISE EN GARDE:</b>	En raison des risques d'électrocution ou de dommages au terminal, n'utilisez pas ce dernier près de l'eau, dans un sous-sol humide, près d'une baignoire, d'une cuvette, d'un évier de cuisine ni près d'une piscine. Ne l'utilisez pas dans un environnement inflammable.
-----------------------	--

# Utilisation du guide

Le terminal est composé de boutons de type guichet automatique bancaire (touches de fonction à l'écran), qui vous permettent d'accéder à diverses options de sélection de menus à l'écran, ainsi que d'un clavier numérique préconfiguré et de boutons de fonction.

Les différents menus à l'écran seront indiqués en **gras** tout au long de ce guide. Appuyez sur la touche de fonction correspondante à la droite de l'écran pour sélectionner une option. Les boutons préconfigurés seront indiqués en MAJUSCULES

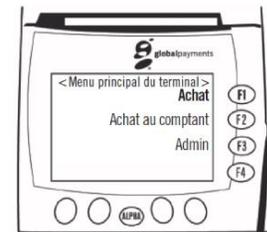
## Accès à l'application de paiement

Après avoir mis l'appareil en marche, on pourrait vous demander de sélectionner « SOFTPAY-GLOBAL » au moyen de la touche de fonction correspondante à la droite de l'écran afin d'accéder à l'application de paiement.

## Changement du mot de passe du gérant ou du superviseur

Le mot de passe du superviseur est une caractéristique de sécurité importante de votre terminal. Il permet d'accéder à des fonctions comme les retours, les annulations et les règlements. Vous devez changer votre mot de passe régulièrement pour bénéficier d'une protection maximale contre la fraude.

Appuyer sur la touche Annuler pour retourner au menu principal (voir l'illustration).



Dans le menu principal :

1. Appuyez sur **MENU ▼** (première touche mauve à gauche) jusqu'à ce qu'**Autre config.** apparaisse.
2. Sélectionnez **Autre config.** en appuyant sur la touche de fonction appropriée.
3. Entrez le **mot de passe du superviseur** et appuyez sur ENTRÉE.
4. Appuyez sur **MENU ▼** jusqu'à ce que **Terminal** apparaisse.
5. Sélectionnez **Terminal**.
  - a. Appuyez sur **Suivant** jusqu'à ce que **MDP Superviseur** apparaisse (pour changer le mot de passe du superviseur) ou
  - b. Appuyez sur **Suivant** jusqu'à ce que **MDP Gérant** apparaisse (pour changer le mot de passe du gérant).
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Entrez le nouveau mot de passe (de 5 à 9 chiffres) et appuyez sur la touche ENTRÉE.
8. Sélectionnez **Sortir**.
9. Sélectionnez **OK** pour enregistrer les modifications.
10. Appuyez sur **CANC/ANNUL** (touche rouge) pour retourner au menu principal.

## Verrouillage du clavier du terminal

Si vous laissez votre terminal sans surveillance, nous recommandons de verrouiller le clavier afin d'éviter les utilisations non autorisées. Pour assurer une sécurité maximale, les terminaux et les claviers NIP devraient

être entreposés dans un emplacement sécuritaire lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Pour verrouiller le clavier, à partir du menu principal :

1. Appuyez sur **5**.
2. Saisissez le mot de passe du superviseur et appuyez sur ENTRÉE.
3. Sélectionnez **Oui**.

## Déverrouillage du clavier du terminal

Sélectionnez n'importe quelle fonction pour déverrouiller le terminal.  
Entrez le mot de passe approprié pour déverrouiller le terminal.

**REMARQUE:** Vous serez invité à entrer le mot de passe du superviseur à chaque fonction exécutée, et ce, jusqu'à ce que le clavier soit déverrouillé.

Pour déverrouiller le clavier, à partir du menu principal :

1. Appuyez sur **5**.
2. Saisissez le mot de passe du superviseur et appuyez sur ENTRÉE.
3. Sélectionnez **Non**.

# 4 – Changer la langue du terminal (anglais/français)

Pour choisir une langue, à partir du menu principal :

1. Appuyez sur **8**.
2. Sélectionnez la langue (**F1 : anglais, F2 : français**).

**REMARQUE:** La langue affichée pour le titulaire de carte dépendra de l'indicateur de langue de la carte, le cas échéant.

# 5 – Acceptation des cartes de paiement

## Opérations par cartes à bande magnétique

1. Sélectionnez un type d'opération et suivez les directives.
2. Placez la carte de sorte que la bande soit placée vers l'extérieur (pas vers le clavier).
3. Glissez la carte dans le lecteur, comme illustré ci-dessous.

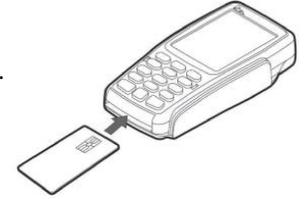


**REMARQUE:** L'emplacement et la direction du lecteur de carte peuvent varier selon le modèle du clavier NIP.

## Opérations par cartes à puce (clavier NIP externe)

1. Sélectionnez un type d'opération et suivez les directives.
2. Placez la carte de manière à ce que les contacts dorés soient orientés vers le haut, comme illustré ci-dessous.

3. Insérez lentement la carte à puce dans le lecteur de carte à puce, en un mouvement continu, jusqu'à ce qu'elle soit bien enfoncée.
4. Si plus d'une application se trouve sur la carte à puce, le clavier NIP affichera la première application. Si vous désirez accepter l'application affichée, appuyez sur la touche de fonction sous le mot « Sélection » ou appuyez sur la touche de fonction sous « >>> », afin de passer à l'application suivante.
5. Retirez la carte seulement lorsque l'application indique que l'opération est terminée.



## Opérations par cartes à bande magnétique (clavier NIP externe)

1. Sélectionnez un type d'opération.
2. Placez la carte de sorte que la bande soit placée vers l'extérieur (pas vers le clavier).
3. Glissez la carte dans le lecteur, comme illustré ci-dessous.



**REMARQUE:** L'emplacement et la direction du lecteur de carte peuvent varier selon le modèle du clavier NIP.

# Opérations par cartes sans contact (clavier NIP externe)

1. Pour une opération sans contact, demandez au client de placer sa carte à proximité de l'écran du clavier NIP de sorte que la majeure partie de sa surface soit parallèle à l'antenne, comme illustré ci-dessous.
2. Des clignotements et une tonalité confirment la validation de la carte.
3. Un reçu comportant le montant de l'achat est imprimé.



## 6 – Vente (crédit ou débit)

### Utilisation du clavier NIP externe

1. Appuyez sur **MENU ▼** jusqu'à ce que **Vente** apparaisse.
2. Sélectionnez **Vente** en appuyant sur la touche de fonction appropriée.
3. Entrez le numéro de la facture (facultatif).
4. Entrez le numéro d'employé (facultatif).
5. Sélectionnez les produits ou les types de carburant voulus, et entrez les quantités ou les montants, selon le cas.
6. Sélectionnez **OK** pour passer à l'étape suivante.
7. Confirmez le montant total.
8. Sélectionnez **Oui** ou **Non** pour le message invitant le client à entrer un pourboire (facultatif).
9. Présentez le clavier NIP au titulaire de carte.
10. Glissez ou insérez la carte dans le clavier NIP.

11. Entrez le code de vérification (code de 3 ou 4 chiffres inscrit au verso ou au recto de la carte) (facultatif).
12. Si le système vous le demande, entrez les 4 derniers chiffres du numéro de carte. Cette étape supplémentaire aide à réduire la fraude et les contrepassations (cartes de crédit seulement).
13. Entrez le montant du pourboire (facultatif).
14. Pour les cartes à puce, le titulaire doit confirmer le montant de l'opération et, si nécessaire, entrer son code PIN sur le clavier NIP externe.
15. Pour les achats par carte de débit, entrez le montant de la remise en espèces (facultatif) et tendez le clavier NIP au client.
16. Le terminal établit la communication avec Global Payments pour obtenir une autorisation, et la réponse s'affiche à l'écran.
17. Le terminal imprime le reçu.
18. Le premier reçu (copie du marchand) est signé par le titulaire de la carte et conservé par le marchand. Aucune signature n'est requise pour les cartes de débit.

**REMARQUE:** Pour les opérations par carte à puce, vérifiez le reçu pour savoir si une signature est exigée. Certaines cartes à puce peuvent nécessiter : a) un NIP et une signature; b) une signature seulement; c) un NIP seulement.

19. Remettez la deuxième copie du reçu au client. Aucune signature n'est requise.

#### REMARQUE:

Si le terminal ne peut pas lire la carte, vous devez entrer manuellement le numéro de carte et faire une empreinte de la carte. Conservez une copie signée pour vos dossiers.

Si la carte à puce n'est pas acceptée, un message s'affichera pour vous indiquer que l'application n'est pas prise en charge ou que la carte à puce est défaillante. Appuyez sur **Entrée** pour continuer.

L'invite suivante sera affichée à l'écran :

« Contourner exigence de carte à puce? ». Sélectionnez **Oui** pour continuer. Si vous sélectionnez **Non**, l'opération sera annulée. Le message suivant apparaît : « SVP retirer la carte », puis « Util band magn ». Vous pouvez alors essayer de traiter l'opération en utilisant la bande magnétique.

#### REMARQUE:

Pour réimprimer rapidement la dernière opération, sélectionnez **Réimpr**, puis sélectionnez **Dernier reçu**.

## Options de pourboires

L'ajout du pourboire peut se faire au cours d'une opération d'**Achat**, si la fonction **Pourboire** est activée. Au moment de l'**Achat**, le client devra entrer le **Montant du pourboire**. Le montant total sera envoyé pour autorisation. Cela élimine le besoin d'effectuer une **Préautorisation** et une **Fin** pour saisir le montant du pourboire.

Selon la configuration, le pourboire peut être entré en choisissant un pourcentage ou un montant. Lorsque les options de pourcentage sont activées, le titulaire se verra offrir trois pourcentages par défaut : 10 %, 15 % et 20 %. Ces valeurs peuvent être modifiées en communiquant avec le Service à la clientèle de Global Payments. Si le titulaire ne veut pas choisir l'un des pourcentages par défaut, il peut opter pour la saisie d'un montant en dollars.

### Traitement des erreurs liées aux cartes à puce

Dans le cas des cartes à puce, l'utilisation de la bande magnétique ou l'entrée manuelle constituent des méthodes de traitement de rechange qui peuvent être utilisées dans certains cas. Suivez toujours les messages-guides du terminal.

1. Si vous avez glissé une carte à puce et que le terminal indique « Utiliser le lecteur de carte à puce », appuyez sur **ANNULER** pour recommencer l'opération. Sélectionnez le type d'opération, puis demandez au titulaire de carte d'insérer sa carte dans le lecteur.
2. Si le terminal indique que **l'application n'est pas disponible** ou qu'il vous demande **d'utiliser la bande magnétique** au cours de l'opération par carte à puce, retirez la carte, puis appuyez sur **ANNULER** et utilisez la bande magnétique. Lorsque le terminal affiche « Contourner exigence de carte à puce? », sélectionnez **Oui**.

## 7 – Annulation (crédit ou débit)

Si vous avez entré le mauvais montant ou devez annuler une opération, utilisez si possible la fonction **Annulation de vente** (plutôt que la fonction **Remboursements**).

### REMARQUE:

- Les opérations peuvent seulement être annulées avant leur règlement par le client.
- Le client doit être présent pour qu'une opération portée à sa carte de débit soit annulée.
- Vous pouvez trouver des opérations au moyen de la fonction RECHERCHE; pour ce faire, dans le menu principal, appuyez sur **2**.

Dans le menu principal :

1. Appuyez sur **MENU ▼**
2. Sélectionnez **Annuler** en appuyant sur la touche de fonction appropriée.
3. Entrez le mot de passe du superviseur et appuyez sur ENTRÉE.
4. Si vous souhaitez annuler la dernière opération, appuyez sur **F1** et passez à l'étape 5. Sinon, appuyez sur **F2** pour rechercher l'opération en fonction du **numéro de facture** ou du **numéro de compte**. Veuillez choisir l'une des options suivantes :
  - **Numéro de facture (F1)** et entrez le numéro de la facture.  
Ou
  - **Numéro de compte (F2)** et entrez les 4 derniers chiffres du numéro de compte.
5. Pour confirmer que l'écran affiche l'opération que vous souhaitez annuler, sélectionnez **Oui (F1)**
6. Pour annuler une opération par carte de débit ou carte à puce, présentez le terminal ou le clavier NIP (s'il y a lieu) au client. Glissez ou insérez la carte.
7. L'imprimante imprime le reçu, qui est ensuite signé (pour les cartes de crédit) par le marchand.
8. Remettez la copie signée au client.

## 8 – Retour (crédit ou débit)

Utilisez l'opération Retour pour créditer la carte d'un client. À partir du menu principal :

1. Appuyez sur **MENU ▼**.
2. Sélectionnez **Remboursements** en appuyant sur la touche de fonction appropriée.
3. Entrez le mot de passe du superviseur et appuyez sur **ENTRÉE**.
4. Entrez le numéro de facture (facultatif).
5. Entrez le numéro d'employé (facultatif).
6. Sélectionnez les produits ou les types de carburant voulus, et entrez les quantités ou les montants, selon le cas.
7. Sélectionnez **OK** pour passer à l'étape suivante.
8. Suivez les messages-guides à l'écran. Pour les opérations par carte de débit ou carte à puce, tendez le terminal ou le clavier NIP (s'il y a lieu) au client.
9. L'imprimante imprime le reçu, qui est ensuite signé (pour les cartes de crédit) par le marchand.
10. Remettez la copie signée au client.

**REMARQUE:** Pour les opérations de débit, le retour doit être effectué en présence du client.

## 9 – Commandes téléphoniques (crédit seulement)

Utilisez l'opération de commande téléphonique pour traiter un achat effectué par téléphone ou par commande postale.

### REMARQUE:

Vous devez obtenir l'accord de Global Payments avant d'accepter des achats par commande téléphonique ou postale.

1. Au menu principal, appuyez sur **MENU ▼** jusqu'à ce que **Commande par téléphone** apparaisse.
2. Sélectionnez **Commande par téléphone** en appuyant sur la touche de fonction appropriée.
3. Entrez le numéro de carte et suivez les messages-guides à l'écran.
4. Après avoir saisi le montant, vous serez peut-être invité à entrer l'adresse et le code postal du client, ou à entrer le code de vérification (code de 3 ou 4 chiffres inscrit au verso ou au recto de la carte). Cette étape supplémentaire vous aide à prendre une

meilleure décision au sujet de l'opération.

**REMARQUE:**

Il est possible que l'opération soit autorisée alors que l'adresse, le code postal et (ou) le code de vérification ne correspondent pas aux renseignements fournis par l'émetteur de la carte. (Veuillez consulter la Section 20 – Codes de réponse.) Cette opération peut représenter un risque plus élevé, et vous avez alors le choix de la poursuivre ou de l'annuler.

## 10 – Préautorisation et fin de l'opération (restaurants, hôtels et entreprises de location de voitures)

Cette fonction vous permet d'entrer un montant différent à la fin de l'opération.

Pour les restaurants, si une carte à puce est présentée, ne préautorisez pas de montant et ne finalisez pas l'opération. Une opération d'achat avec pourboire est recommandée étant donné que les titulaires de carte devront entrer leur NIP (comme ils le font avec leur carte de débit).

Si vous exploitez un restaurant, un hôtel ou une entreprise de location de voitures, votre terminal peut être configuré de façon à afficher **Préautor** (F3) et **Fin** (F4) à la première page du menu principal.

**REMARQUE:** Des règles précises s'appliquent aux hôtels et aux entreprises de location de voitures. Veuillez communiquer avec votre représentant ou consulter votre entente avec le marchand pour de plus amples renseignements.

### **Préautorisation** – Autoriser le montant (avant pourboire).

1. Appuyez sur **MENU ▼** jusqu'à ce que **Préautor** apparaisse.
2. Sélectionnez **Préautor** en appuyant sur la touche de fonction appropriée.
3. Sélectionnez marchand et entrez le mot de passe du marchand (facultatif).
4. Entrez le numéro de facture (facultatif).
5. Entrez le numéro d'employé (facultatif).
6. Sélectionnez les produits ou les types de carburant voulus, et entrez les quantités ou les montants, selon le cas.
7. Sélectionnez **OK** pour passer à l'étape suivante.
8. Confirmez le montant total.
9. Glissez/insérez la carte.
10. Entrez le code de vérification (code de 3 ou 4 chiffres inscrit au verso ou au recto de la carte) (facultatif).
11. Présentez le clavier NIP interne ou le clavier NIP externe au client.
12. Si le système vous le demande, entrez les 4 derniers chiffres du numéro de carte. Cette étape supplémentaire aide à réduire la fraude et les contrepassations (cartes de crédit seulement).
13. Pour les cartes à puce, le titulaire de carte doit confirmer le montant de l'opération et, au besoin, entrer son NIP au moyen du terminal, puis remettre le terminal au marchand.
14. Le terminal établit la communication avec Global Payments pour obtenir une autorisation, et la réponse s'affiche à l'écran.
15. Le terminal imprime le reçu.
16. Le premier reçu approuvé (copie du marchand) est signé par le titulaire de la carte et conservé par le marchand. Après l'entrée du pourboire par le titulaire de la carte, appuyez sur **Fin**.
17. Pour les hôtels, joignez ce reçu au dossier de référence-client. Lorsque le client quitte l'hôtel, **finalisez l'opération**.

18. Pour les entreprises de location de voitures, joignez ce reçu au contrat du client. Vous serez peut-être invité à entrer le code de vérification (code de 3 ou 4 chiffres inscrit au verso ou au recto de la carte). Cette étape supplémentaire vous aide à prendre une meilleure décision au sujet de l'opération. Lorsque le client retourne le véhicule, **finalisez l'opération**.

**Fin** – Finalisez l'opération en utilisant le montant final (pourboire compris).

1. Au menu principal, sélectionnez **Fin** ou appuyez sur **MENU ▼** jusqu'à ce que **Fin** apparaisse.
2. Sélectionnez la méthode que vous aimeriez utiliser pour repérer l'opération (**numéro de facture [F1]** ou **numéro de compte [F2]**).
3. Pour les restaurants, appuyez sur ENTRÉE à l'invite « Nouveau montant ».
4. Entrez le montant du pourboire, puis appuyez sur ENTRÉE.
5. Pour les hôtels et les entreprises de location de voitures, entrez le nouveau montant, puis appuyez sur ENTRÉE.

**REMARQUE** : Le nouveau montant ne doit pas excéder le montant autorisé de plus de 15 %.

Un reçu facultatif affiche les détails de l'exécution pour les restaurants. Communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments pour activer ou désactiver cette fonction.

<p><b>REMARQUE:</b> La préautorisation n'est pas une opération de vente et ne constitue pas un règlement. L'exécution (Fin) est semblable à l'opération de vente et constitue un règlement.</p>
---

# 11 – Règlement

## (fermeture de journée et fermeture de quart)

La fonction *Fermeture de journée* sert à solder le terminal, ainsi qu'à certaines fonctions de parcauto. Ces fonctions sont déterminées lors de la configuration de l'appareil.

Vous devriez solder le terminal au moins une fois par jour. Cette étape permet d'assurer la rapidité des paiements et de réduire les risques de contrefaçonnements.

### Fermeture de journée

1. À partir du menu principal, sélectionnez **Fermeture de journée**.
2. Entrez le mot de passe du superviseur.
3. Confirmez que vous désirez entamer la *Fermeture de journée*.
4. Confirmez les totaux à déposer en appuyant sur ENTRÉE.

Ces opérations seront traitées, et votre ou vos comptes seront crédités. Les fonds seront disponibles dans votre ou vos comptes, selon les dispositions que vous avez prises avec chaque entreprise de traitement des cartes.

### Fermeture de quart

La fonction *Fermeture de quart* sert à exécuter un point de reprise ou à solder le terminal, ainsi qu'à certaines fonctions de parcauto. Ces fonctions sont déterminées lors de la configuration de l'appareil.

1. À partir du menu principal, sélectionnez **Fermeture de quart**.
2. Entrez le mot de passe du superviseur.
3. Confirmez que vous désirez entamer la *Fermeture de quart*.
4. Confirmez les totaux à déposer en appuyant sur ENTRÉE.

Ces opérations seront traitées, et votre ou vos comptes seront crédités. Les fonds seront disponibles dans votre ou vos comptes, selon les dispositions que vous avez prises avec chaque entreprise de traitement des cartes.

#### REMARQUE:

Si le terminal indique que les totaux ne correspondent pas à la fin de la procédure de règlement, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments.

# 12 – Vente hors ligne (crédit seulement)

L'opération de **vente hors ligne** peut être utilisée quand un numéro d'autorisation a été obtenu précédemment et doit être entré pour l'opération (par exemple, si une **opération de vente** nécessitait une réponse d'appel pour autorisation).

1. Au menu principal, appuyez sur **MENU ▼** jusqu'à ce que **Vente hors ligne** apparaisse.
2. Sélectionnez **Vente hors ligne** en appuyant sur la touche de fonction appropriée.
3. Suivez les messages-guides à l'écran.
4. À l'invite **NO CPTE**, tapez le numéro de la carte de crédit.
5. À l'invite **DATE EXP**, tapez la date d'expiration de la carte.
6. Entrez le mot de passe du superviseur (si demandé).
7. Entrez le code d'autorisation.
8. Le terminal établit la communication avec Global Payments pour envoyer l'autorisation; la réponse s'affiche à l'écran.
9. Le premier reçu approuvé (copie du marchand) est signé par le titulaire de la carte et conservé par le marchand.

# 13 – Mode de démonstration

Pour vous familiariser avec le terminal ou pour former les nouveaux

employés, utilisez le mode de démonstration. Toutes les opérations du mode de démonstration sont simulées et ne sont pas réellement traitées. N'oubliez pas de quitter le mode de démonstration avant de traiter des opérations réelles. Pour plus de précaution, toutes les opérations de plus de 5 \$ sont refusées lorsque vous êtes en mode de démonstration.

## REMARQUE

### E:

- Vous devez solder le terminal avant de passer au mode de démonstration.
- N'utilisez pas de carte à puce lorsque le terminal est en mode de démonstration.

1. Au menu principal, appuyez sur **MENU ▼** jusqu'à ce que **Autre config.** apparaisse.
2. Sélectionnez **Autre config.** en appuyant sur la touche de fonction appropriée.
3. Tapez le mot de passe du superviseur.
4. Sélectionnez **Démo.**
5. Sélectionnez l'option d'**activation** ou de **désactivation.**

# 14 – Configuration de l'employé

Le numéro de l'employé permet de faire le suivi des opérations traitées par chaque employé. Vous pouvez accéder au tableau de configuration des employés à partir du menu principal en appuyant sur **MENU ▼** et en sélectionnant **Configuration d'employé** ou à partir du menu principal en appuyant sur la touche **[7]**.

Les codes d'identification d'employés doivent être composés de 2 à 4 chiffres et être préenregistrés dans le terminal. Le terminal est préconfiguré pour les codes d'identification d'employés de 1 à 99. Chaque ID D'EMPLOYÉ est accompagné d'un mot de passe, qui doit être un mot de passe numérique composé de 5 à 10 chiffres.

Le mot de passe d'un cadre de niveau supérieur est nécessaire pour accéder à la configuration de codes d'identification d'employés. La fonction Config employé permet d'exécuter les activités suivantes :

- **Ouvrir session** Déclenche le processus d'*ouverture de session d'employé*
- **Fermer session** Déclenche le processus de *fermeture de session d'employé*
- **Ajouter employé** Déclenche le processus d'*ajout d'un employé*
- **Mod dossier emp** Déclenche le processus de *modification des renseignements d'un employé*
- **Supprimer employé** Déclenche le processus de *suppression des renseignements d'un employé*

- **Effacer employés** Déclenche le processus d'*effacement de tous les employés*

## Tableau des codes d'identification d'employés par défaut

Le tableau ci-dessous présente les codes d'identification d'employés par défaut et leurs mots de passe correspondants, qui sont préconfigurés dans le terminal :

ID Employé	MP Employé
1	00001
2	00002
3	00003
...	...
97	00097
98	00098
99	00099

# 15 – Menu Parcauto

Ce menu sert à effectuer des tâches de gestion de station. La présence des différentes fonctions dépend de la configuration.

- **Modification des prix** Modification du prix de l'essence
- **Compteur/jauge** Stocks pompe et réservoir
- **Livraison essence** Enregistrement des livraisons d'essence
- **Paiement concessionnaire** Transaction employée par la station pour payer le siège social

- **Fermeture site** Fermeture du site et production des rapports ayant été actives
- **Config pompe** Détermination du nombre de chiffres sur les compteurs de pompes

## 16 – Rapports

Les relevés du terminal constituent un moyen facile et rapide de passer en revue les activités de la journée.

On accède au menu des rapports en appuyant sur la touche directe Rapports (quatrième touche violette sur le terminal). Le menu RELEV permet d'accéder aux relevés suivants :

- **Rapport des totaux** Imprime les totaux par type de carte
- **Rapport détaillé** Imprime les renseignements détaillés sur chaque operation
- **Rapports employé :**
  - **Rapport des totaux** Imprime les totaux des opérations par employé
  - **Rapport détaillé** Imprime les opérations détaillées par employé
  - **Tableau employé** Imprime l'information de connexion
  - **Rapp rabais pourb** Imprime l'information sur les pourboires par employé
- **Rapport quart** Imprime les totaux des opérations par quart de travail
- **Rapp opér préautoris** Imprime la liste des préautorisations non exécutées

- **Historique lot** Imprime les totaux des règlements par date (30 derniers jours)
- **Paramètres terminal** Imprime les paramètres par type de carte
- **Rel cartes** Imprime les données liées à chaque plage de cartes et type de carte
- **Stat. term** Imprime les statistiques et les données de diagnostic du terminal par jour ou par semaine
- **Rel marchand** Imprime les renseignements relatifs au marchand, par marchand
- **Rapport total comptant** Imprime les totaux des opérations au comptant par quart de travail

## 17 – Protocole de transfert

Utilisez la fonction de protocole de transfert pour tester la connexion entre le terminal et Global Payments.

1. Appuyez sur MENU ▼ jusqu'à ce que **Prot de transf.** apparaisse.
2. Sélectionnez **Prot de transf.**
3. Le terminal tentera d'établir la liaison et de se synchroniser avec le clavier NIP.
4. Lorsque la liaison est établie, le terminal affiche « Approuvé ».

# 18 – Configuration du terminal

## MISE EN GARDE:

Le terminal n'est pas imperméable à l'eau ni étanche à la poussière. Tout dommage résultant de son exposition à la pluie ou à la poussière peut annuler la garantie.

## MISE EN GARDE:

En raison des risques d'électrocution ou de dommages au terminal, n'utilisez pas ce dernier près de l'eau, dans un sous-sol humide, près d'une baignoire, d'une cuvette, d'un évier de cuisine ni près d'une piscine.

## Choisir un emplacement pour le terminal

En cherchant un emplacement, veuillez tenir compte des facteurs importants suivants :

### Facilité d'utilisation

- Choisissez un endroit qui convient tant au client qu'au marchand
- Choisissez une surface plane, comme un comptoir ou une table
- Choisissez un endroit près d'une prise de courant et d'une connexion téléphonique/modem
- Par mesure de précaution, évitez de faire passer le câble d'alimentation sur le sol dans une allée ou en travers d'une allée

### Environnement

- N'utilisez pas le terminal dans un endroit où la chaleur est élevée et où il y a de la poussière, de l'humidité, des produits chimiques caustiques ou des huiles
- Posez le terminal sur une surface plane, comme un comptoir ou une table
- Tenez le terminal à l'écart des rayons directs du soleil et de tout appareil rayonnant de la chaleur, tel qu'un poêle ou un moteur
- N'utilisez pas le terminal à l'extérieur

### Considérations relatives à l'électricité

- Évitez d'utiliser ce produit durant les orages
- Évitez les emplacements à proximité d'appareils électriques ou d'autres appareils causant des fluctuations de tension excessives ou émettant des bruits parasites d'origine électrique (par exemple, les climatiseurs, les moteurs électriques, les enseignes au néon, les

appareils de sécurité à haute fréquence ou magnétiques, ou l'équipement informatique)

- N'utilisez pas le terminal près de l'eau ou dans un environnement humide.

### Déballage du carton d'expédition

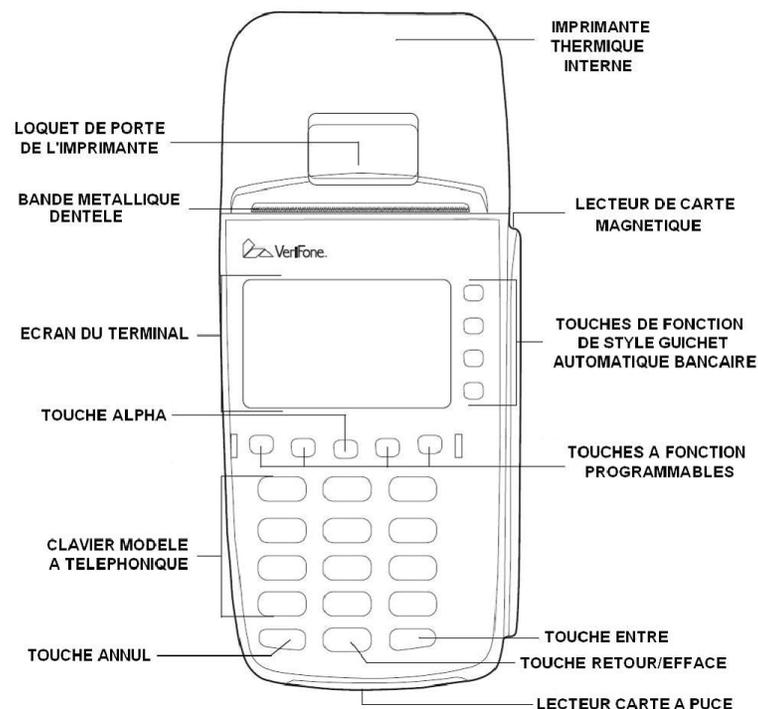
#### REMARQUE:

N'utilisez jamais un terminal endommagé ou altéré. Le terminal VX 520 est livré avec des étiquettes révélant les tentatives d'altération. Si une étiquette ou un composant semble endommagé, veuillez en aviser le Service à la clientèle de Global Payments en composant le 1-800-263-2970.

1. Ouvrez le carton d'expédition et inspectez-en soigneusement le contenu pour vous assurer qu'il n'a pas été altéré ou endommagé lors de l'expédition :
  - Terminal VX 520
  - Bloc d'alimentation et cordon d'alimentation
  - Câble Ethernet
  - Câble téléphonique (facultatif)
  - Clavier NIP externe VX 820
  - Rouleau de papier pour imprimante thermique

2. Retirez tout emballage en plastique du terminal et des autres composants.
3. Enlevez la pellicule de protection transparente sur l'écran ACL (si nécessaire).
4. Conservez le carton d'expédition et le matériel d'emballage pour utilisation future.

## Caractéristiques du terminal



# Caractéristiques générales

Sur le dessus, vous trouvez :

1. Écran du terminal à cristaux liquides rétroéclairé.
  2. Cinq (5) types de touches :
    - Un clavier à 12 touches de type telephone
    - Quatre touches de fonctions de type GAB, portant l'étiquette **F1** à **F4**, à la droite de l'écran ACL
    - Quatre (4) touches de fonctions préprogrammées non étiquetées, au-dessus du clavier
    - Trois (3) touches de fonctions à code-couleur en dessous du clavier (de gauche à droite : CANCEL/ANNUL, CORR, ENTRÉE/OK)
- Une touche ALPHA en haut au centre du clavier



3. Un lecteur de carte à bande magnétique, du côté droit; le symbole ci-dessous montre la direction de glissement (bande vers le bas et vers l'intérieur, en direction du clavier).
4. Un voyant DÉL vert indique que le terminal est en marche.
5. Une imprimante thermique interne.
6. Un lecteur de carte à puce, à l'avant du terminal; le symbole ci-dessous montre la bonne façon de placer la carte et de l'insérer.

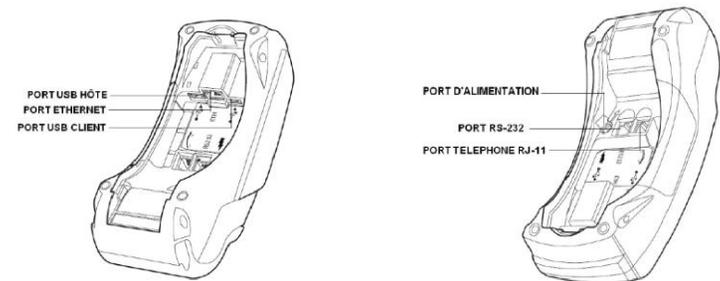


# Ports de connexion du panneau arrière

À l'arrière du terminal VX 520 se trouvent différents ports servant à le connecter à une ligne de communication, à des périphériques facultatifs et au bloc d'alimentation (voir ci-dessous) :

## REMARQUE:

En raison des risques d'électrocution ou de dommages au terminal, n'utilisez pas ce dernier près de l'eau, dans un sous-sol humide, près d'une baignoire, d'une cuvette, d'un évier de cuisine ni près d'une piscine.



PORT RS-232 : Pour les périphériques facultatifs et les claviers NIP.

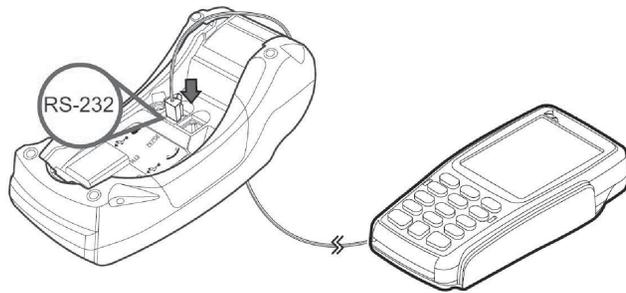
PORT TÉLÉPHONE : Pour la ligne téléphonique.

PORT ETHERNET : Pour la connexion IP haute vitesse.

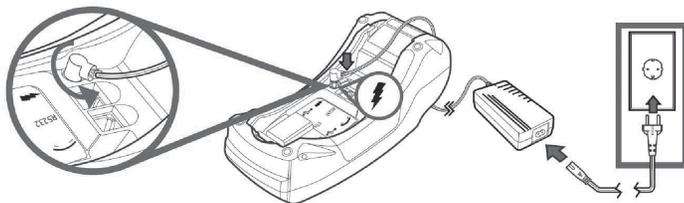
# Connexion du clavier NIP externe

Voici la procédure pour connecter l'extrémité du clavier NIP au port RS-232 :

1. Insérez le connecteur RJ45 de l'extrémité du clavier NIP dans le port se trouvant dessous le terminal VX 520 et portant l'étiquette RS-232



**MISE EN GARDE:** L'utilisation d'un bloc d'alimentation ayant une tension et une intensité non adaptées risque d'endommager le terminal ou de causer son mauvais fonctionnement. Assurez-vous que le bloc d'alimentation que vous employez répond aux exigences indiquées sous le terminal. Procurez-vous le bon bloc d'alimentation avant d'utiliser votre terminal.



**MISE EN GARDE:** Ne branchez pas le bloc d'alimentation dans une prise extérieure. Si le courant est coupé durant le traitement d'une opération, les données de cette opération qui n'ont pas été sauvegardées dans la mémoire du terminal pourraient être perdues.

## Installation du rouleau de papier

L'imprimante thermique interne utilise un rouleau de papier thermique à simple épaisseur de 57 mm (2,24 po) de largeur sur 25 m (82 pi) de longueur. Une ligne de fin de rouleau de couleur rose apparaît environ 45 cm (18 po) avant la fin du rouleau. Lorsque cette ligne apparaît, il reste suffisamment de papier sur le rouleau pour exécuter au moins une opération.

**MISE EN GARDE:** Un papier de mauvaise qualité peut bloquer l'imprimante et produire beaucoup de poussière de papier. Pour commander du papier de première qualité, composez le 1 800 263-2970. Le papier thermique doit être entreposé dans un endroit sec et sombre. Manipulez le papier thermique avec soin : les chocs, la friction, la température, l'humidité et les huiles ont des effets sur la couleur et les caractéristiques d'entreposage du papier.

Ne chargez jamais un rouleau contenant du papier plié, froissé, déchiré ou perforé sur les bords ou la surface d'impression.

1. Soulevez le loquet du compartiment à papier.
2. Soulevez le couvercle du compartiment à papier.
3. Enlevez le rouleau de papier résiduel dans le plateau de l'imprimante en le soulevant.
4. Décollez la bordure d'entrée du papier, ou enlevez la bande protectrice du rouleau de papier neuf, selon le type de rouleau. Déroulez le papier au-delà de la bordure d'entrée enduite de colle.
5. Placez le rouleau de façon à ce que le papier soit fourni à partir du bas du rouleau.
6. Insérez le rouleau de papier dans le compartiment à papier.
7. Fermez le couvercle du compartiment à papier en appuyant délicatement dessus jusqu'à ce qu'il s'enclenche, en prenant soin de laisser une bande de papier sans colle dépasser du couvercle de l'imprimante.
8. Retirez l'excédent de papier à l'aide de la bande de métal dentelée de l'imprimante.



## 19 – Dépannage

**REMARQUE:** Le terminal VX 520 est livré avec des étiquettes révélant les tentatives d'altération.

Le terminal VX 520 et le clavier NIP externe VX 820 ne contiennent aucune pièce réparable par l'utilisateur. Ne tentez jamais de

désassembler le terminal. Ne faites que les réparations qui sont indiquées dans ce guide. Pour tous les autres services, communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments.

### Écran vide

Si l'écran ACL du terminal Vx520 est illisible :

1. Vérifiez tous les branchements.
2. Si le problème persiste, communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments.

### Le terminal n'établit pas la communication avec Global Payments

Si le terminal n'établit pas de communication :

1. Vérifiez les connexions du câble téléphonique ou Ethernet.
2. Vérifiez le bon fonctionnement du câble téléphonique ou Ethernet en le branchant sur un dispositif opérationnel (téléphone, pour entendre la tonalité, ou PC, pour la connexion Internet).
3. Remplacez le câble téléphonique ou Ethernet qui connecte le terminal par un câble que vous savez en bon état.
4. Si le problème persiste, communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments pour obtenir de l'aide.

### L'imprimante n'imprime pas

Si l'imprimante ne fonctionne pas correctement :

1. Vérifiez toutes les connexions d'alimentation du terminal. L'imprimante thermique interne est alimentée directement par le terminal VX520. Le voyant d'alimentation vert doit être allumé.
2. Assurez-vous que le couvercle du rouleau de papier est bien verrouillé.

3. Si le voyant d'alimentation vert clignote, il n'y a plus de papier dans l'imprimante.
4. Ouvrez le couvercle du rouleau de papier et installez un rouleau de papier neuf, en suivant la méthode décrite à la section 18 – *Installation du rouleau de papier*.
5. Si le problème persiste, communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments.

## Autres messages courants

Si le terminal n'a pas pu exécuter une opération, il se peut qu'il imprime ou qu'il affiche l'un des messages suivants :

- « Invalid Sequence# » (numéro de séquence non valide)
- « Not Completed » (opération non exécutée)
- « PIN Block Err » (erreur de bloc NIP)

Essayez d'effectuer un protocole de transfert (Section 17), puis tentez d'exécuter l'opération de nouveau.

# 20 – Codes de réponse

Voici la définition des codes de réponse imprimés sur les reçus :

AVS	
Réponse AVS	Définition
A	L'adresse concorde, mais le code postal ne concorde pas.
B	Les adresses municipales concordent pour l'opération internationale. Le code postal n'est pas

	vérifié en raison de formats incompatibles. (L'acquéreur a envoyé l'adresse municipale et le code postal.)
C	L'adresse municipale et le code postal n'ont pas été vérifiés pour l'opération internationale en raison de formats incompatibles. (L'acquéreur a envoyé l'adresse municipale et le code postal.)
D	Les adresses municipales et les codes postaux concordent pour l'opération internationale.
E	Réponse en cas d'erreur pour le code de catégorie de marchand.
F	L'adresse est comparable et le code postal à cinq chiffres est comparable (R.-U. seulement).
G	L'information sur l'adresse n'est pas disponible; opération internationale; non-participant d'AVS.
I	Adresse non vérifiée pour l'opération internationale.
M	Les adresses municipales et les codes postaux concordent pour l'opération internationale.
N	L'adresse et le code postal ne concordent pas.
P	Les codes postaux concordent pour l'opération internationale. L'adresse municipale n'a pas été vérifiée en raison de formats incompatibles. (L'acquéreur a envoyé l'adresse municipale et le code postal.)
R	Réessayer; système non disponible ou délai dépassé.
S	Sans objet. Si présent, remplacer par « U » (pour local) ou « G » (pour international) par V.I.P. Disponible pour les émetteurs américains seulement.
U	L'information sur l'adresse n'est pas disponible; opération locale.
W	Le code postal à neuf chiffres concorde, mais l'adresse ne concorde pas.

X	Concordance exacte, l'adresse et le code postal à neuf chiffres concordent.
Y	L'adresse et le code postal à cinq chiffres concordent. (S'applique aux adresses aux États-Unis seulement.)
Z	Le code postal à cinq chiffres concorde, mais l'adresse ne concorde pas. (S'applique aux adresses aux États-Unis seulement.)

		glissée, CVV1 n'est pas valide et le code de vérification est valide.
Autre	Échec	L'information sur l'adresse n'est pas disponible; opération internationale; non-participant d'AVS.

## 21 – Abréviations

Voici la liste des abréviations utilisées dans les rapports et les reçus :

V-Code (code de vérification)		
Réponse V-Code	Résultat	Description
MATCH M	Réussite	La vérification de la carte a été effectuée, et le code de vérification correspond.
NO MATCH N	Échec	La vérification de la carte a été effectuée, et le code de vérification ne correspond pas.
NOT PROCESSED P	Échec	La vérification de la carte a été effectuée, et le code de vérification n'a pas été traité.
NOT CERTIFIED U	Échec	La société émettrice de la carte n'est pas en mesure de traiter le code de vérification.
NOT PRESENT S	Échec	La société émettrice de la carte précise que le code de vérification devrait être indiqué sur la carte, mais le marchand n'a pas envoyé le code de vérification.
MATCH Y	Réussite partielle	Dans le cas d'une opération au cours de laquelle la carte est

Type de carte	
VI	Visa
MC	MasterCard
AX	Amex
NV	Discover
JB	JCB
DB	Débit
Type d'opération	
S	Achat
P	Commande par téléphone
R	Remboursement
VS	Vente annulée
OS	Vente hors ligne
CP	Fin
Titres	
TT	Type d'opération
CT	Type de carte
CB	Remise en argent
Cnt	Comptage
Inv	Facture

Emp	Employé
Acc	Compte
Amt	Montant
Rfnd	Remboursement
Tran	Opération
Crđ Typ	Type de carte
Tip Disc	Escompte sur le pourboire
Divers	
AVS	Services de vérification d'adresse
V-code	Code de vérification

## 22 – Autres Fonctions

Voici certaines des autres fonctions :

- Opérations au comptant
- Pourboires suggérés
- Service Paiement Express (SPE)
- En-têtes et bas de page des reçus
- Remise en argent sur carte de débit
- Et bien plus

**REMARQUE:** Veuillez téléphoner au Service à la clientèle de Global Payments pour de plus amples renseignements.

## 23 – Nettoyage

**REMARQUE:** Avant de nettoyer le terminal, retirez-le de la base et assurez-vous de sa mise hors tension.

Pour nettoyer le terminal, veuillez suivre ces instructions :

1. Pour épousseter le terminal, essuyez-le à l'aide d'un chiffon humide.
2. Pour un nettoyage plus approfondi, préparez une eau savonneuse où vous tremperez un chiffon doux avec lequel vous essuiez le boîtier et le socle du terminal.

**MISE EN GARDE:** N'utilisez jamais de diluant, de trichloréthylène ou de solvants à base d'acétone, car ils peuvent endommager les pièces en plastique ou en caoutchouc. Ne vaporisez pas de produits nettoyants ou d'autres solutions directement sur le clavier ou l'écran.

Ne tentez pas de nettoyer le lecteur de carte à puce.

3. Tout nettoyant liquide déposé sur le terminal doit sécher en moins d'une minute. Sinon, essuyez-le avec un chiffon doux.

# 24 – Spécifications du terminal

La présente section décrit les exigences d'alimentation, les dimensions et les autres caractéristiques des terminaux PDV Le Raffineur VX 520 et Le Raffineur VX 520 allégé.

## Spécifications techniques et caractéristiques standard

- Écran ACL 128 x 64 pixels rétroéclairé supportant 8 lignes x 21 caractères
- Microprocesseur RISC 400 MHz ARM11 32 bits
- Clavier numérique 3 x 4; 8 touches programmables et 4 touches écran

## Mémoire

- 160 Mo (128 Mo Flash, 32 Mo SRAM)

## Alimentation

- Terminal VX 520 : 9,3 V DC; 4,0 A

## Dimensions (terminal)

- Longueur : 203 mm (8 po)
- Largeur : 87 mm (3,4 po)
- Hauteur : 76 mm (3 po)
- Poids : 500 g (1,1 lb)

## Dimensions (clavier NIP)

- Longueur : 173 mm (6,8 po)
- Largeur : 87 mm (3,4 po)
- Hauteur : 35 mm (1,4 po)

- Poids : 308 g (0,68 lb)

## Imprimante

- Imprimante thermique intégrée avec capacités graphiques
- 18 lignes par seconde
- Rouleau de papier standard 58 mm (2,25 po) x 25 m (82 pi), pli unique

## Connexions

- Ethernet 10BaseT/RJ11 Telcol

## Sécurité

- PCI : dispositifs PDV permettant saisie de NIP, Interac

# 25 – Réparations et soutien technique

Pour de plus amples renseignements sur l'entretien et la réparation des terminaux PDV Le Raffineur VX 520 et Le Raffineur VX 520 allégé, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments au 1 800 263-2970.

## Envoi d'un terminal en réparation

Veuillez retourner votre appareil défectueux rapidement après réception du terminal de remplacement; faute de quoi, des frais pourraient être imputés à votre compte.

Le Service à la clientèle de Global Payments est disponible pour répondre à vos questions 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en ce qui concerne l'envoi d'un terminal en réparation.

**REMARQUE:** Ne tentez en aucun cas de faire des ajustements ou des réparations sur ce produit. Communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments au 1 800 263-2970. Toute réparation effectuée par des parties autres que les représentants autorisés de Global Payments est interdite.