

# **TERMINAL CASH POUR AUTOMATE**

## **Manuel d'utilisation**

**Edition juin 2001**

**TERMINAL CASH POUR AUTOMATE**  
**Manuel d'utilisation**

Edition juin 2001

Sous réserve de modifications techniques.

CASH est une marque déposée d'EUROPAY (Switzerland) SA. © Copyright 2000 by Payserv SA et EUROPAY (Switzerland) SA, Zurich et Wallisellen/Suisse

Tous droits réservés.

Sans le consentement exprès d'EUROPAY (Switzerland) SA, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle du présent manuel par système électronique, photomécanique ou mécanique est interdite.

WINDOWS est une marque déposée de Microsoft Corporation.

Imprimé en Suisse.

## Votre manuel d'utilisation

Le présent manuel d'utilisation fait partie d'une documentation comprenant les volets suivants:

- TERMINAL CASH POUR AUTOMATE  
Manuel d'utilisation
- Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS  
Manuel d'utilisation
- Spécifications sur l'interface, caractéristiques et directives techniques (plusieurs documents en anglais)

## Validité du manuel d'utilisation

Le présent manuel d'utilisation concerne les terminaux suivants:

- Terminal CASH pour automate avec touche OK  
logiciel 52.15 et versions ultérieures
- Terminal CASH pour automate sans touche OK  
logiciel 54.15 et versions ultérieures

Le présent manuel a peut-être été complété par un avenant, voire même actualisé, suite à la sortie de logiciels plus récents. Pour vérifier quelle version de logiciel est installée sur votre terminal, voir chapitre 12 «Fonctions et commutateurs test».

## Symboles utilisés

Vous trouverez les symboles suivants dans ce manuel:

? Opération à effectuer

**i** Remarque

**TRANSFERT OK!**

Texte affiché et explication y afférente

## Nouveautés des logiciels 52.15 et 54.15

Les logiciels 52.15 et 54.15 comportent les nouveautés suivantes:

### Elimination d'erreurs connues

Les erreurs les plus fréquentes du terminal ont été éliminées. Pour de plus amples informations sur les problèmes non résolus, voir

<http://www.ergonomics.ch/CASHCARD/cash.htm>

### Nouveaux modems

A partir de la version 5x.15, vous pourrez non seulement transférer les données au moyen du modem CASH standard (Banksys), mais également au moyen des modems indiqués ci-dessous:

- Adaptateur RNIS, **Zykel Omni.Net D**, *Firmware 1.5* ou version supérieure
- Modem analogique, **Zykel Omni 56K**, pour lequel vous devrez commander la version spéciale *Firmware 1.5a* auprès de Ergonomics Hotline
- Téléphone portable, **Sagem MC 840**

Les modems sont en vente dans le commerce ou à l'adresse [cash.support@ergonomics.ch](mailto:cash.support@ergonomics.ch).

Suivant le modem choisi, vous pourrez transférer vos données au centre de clearing CASH encore plus rapidement.

**Important!** Les nouveaux modems et le téléphone mobile cités ci-dessus fonctionnant uniquement dans des zones de température limitées, leur utilisation sans restriction n'est pas possible dans tous les environnements.

|                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| Banksys modem standard: | de -20 °C à +70°C |
| Zykel Omni 56K:         | de 0 °C à +40°C   |
| Zykel Omni.Net D:       | de 0 °C à +40°C   |
| Sagem MC 840:           | de -10 °C à +55°C |

**Télécharger de nouveaux logiciels via le réseau téléphonique**

Vous pourrez télécharger automatiquement les nouveaux logiciels par le réseau téléphonique à la suite d'une livraison (durée: environ 15 minutes). Ces téléchargements ne sont possibles que chez EUROPAY. Aucune coupure de courant ou de communication ne doit intervenir pendant le transfert sur votre terminal, faute de quoi son fonctionnement pourrait être interrompu.

**Télécharger de nouveaux logiciels moyennant VELOCARD**

Les nouveaux logiciels peuvent être téléchargés sur votre terminal via VELOCARD suite à une opération Velocollect (durée: environ 9 minutes). Le téléchargement d'un nouveau logiciel est possible uniquement chez EUROPAY. Aucune coupure de courant ou de communication (provoquée par le retrait de la VELOCARD par exemple) ne doit intervenir pendant le transfert sur votre terminal, faute de quoi son fonctionnement pourrait être interrompu.

Le téléchargement d'un nouveau logiciel par VELOCARD est possible au moyen de la VELOCARD 2 et du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter le manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

**Table des matières**

|          |                                                                                                           |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introduction.....</b>                                                                                  | <b>9</b>  |
| <b>2</b> | <b>Remarques importantes.....</b>                                                                         | <b>12</b> |
| 2.1      | Produits conformes à la législation et aux normes .....                                                   | 12        |
| 2.2      | Consignes de sécurité.....                                                                                | 12        |
| 2.3      | Entretien.....                                                                                            | 12        |
| 2.4      | Pannes et défaillances, réparations .....                                                                 | 12        |
| 2.5      | Mise hors service, cession .....                                                                          | 13        |
| <b>3</b> | <b>Le terminal CASH pour automate .....</b>                                                               | <b>14</b> |
| 3.1      | Types de modèles .....                                                                                    | 14        |
| 3.2      | Accessoires .....                                                                                         | 14        |
| 3.3      | Éléments d'emploi et d'affichage .....                                                                    | 18        |
| 3.3.1    | Terminal avec touche OK.....                                                                              | 18        |
| 3.3.2    | Terminal sans touche OK.....                                                                              | 18        |
| 3.3.3    | Raccordements.....                                                                                        | 19        |
| <b>4</b> | <b>Première mise en service .....</b>                                                                     | <b>20</b> |
| 4.1      | Déballage du terminal et des accessoires et vérification du contenu ...                                   | 23        |
| 4.2      | Vérification d'un terminal initialisé et opérationnel .....                                               | 23        |
| 4.3      | Initialisation d'un terminal pour automate dit neutre .....                                               | 26        |
| 4.3.1    | Installation du module de sécurité.....                                                                   | 26        |
| 4.3.2    | Raccordement du terminal pour automate en vue de l'initialisation ...                                     | 29        |
| 4.3.2.1  | Utilisation du modem CASH standard.....                                                                   | 29        |
| 4.3.2.2  | Utilisation du modem Zyxel Omni.Net D.....                                                                | 32        |
| 4.3.2.3  | Utilisation du modem Zyxel Omni 56K.....                                                                  | 34        |
| 4.3.2.4  | Utilisation du téléphone mobile Sagem MC840.....                                                          | 36        |
| 4.3.3    | Définition des paramètres initiaux .....                                                                  | 37        |
| 4.3.4    | Récupération des données actualisé d'exploitation et de sécurité<br>à partir du système central CASH..... | 38        |
| <b>5</b> | <b>Mise en marche et arrêt du terminal.....</b>                                                           | <b>40</b> |
| <b>6</b> | <b>Acceptation de paiements .....</b>                                                                     | <b>41</b> |
| <b>7</b> | <b>Déclenchement de clôtures.....</b>                                                                     | <b>43</b> |
| 7.1      | Clôtures journalières .....                                                                               | 43        |
| 7.2      | Clôtures de caisses .....                                                                                 | 44        |
| <b>8</b> | <b>Livraison .....</b>                                                                                    | <b>45</b> |

|           |                                                                                                     |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8.1       | Déroulement général .....                                                                           | 45        |
| 8.2       | Fréquence des livraisons .....                                                                      | 46        |
| 8.2.1     | Types de livraison.....                                                                             | 47        |
| 8.3       | Livraison Telecollect.....                                                                          | 48        |
| 8.3.1     | Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un modem CASH standard .....          | 50        |
| 8.3.2     | Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un modem Zyxel Omni.Net D.....        | 52        |
| 8.3.3     | Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un modem Zyxel Omni 56K .....         | 54        |
| 8.3.4     | Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un téléphone mobile Sagem MC840 ..... | 56        |
| 8.3.5     | Déclenchement d'une livraison Telecollect .....                                                     | 57        |
| 8.3.5.1   | Livraison immédiate.....                                                                            | 57        |
| 8.3.5.2   | Livraison de nuit.....                                                                              | 58        |
| 8.3.6     | Affichage pendant la livraison Telecollect .....                                                    | 59        |
| 8.3.6.1   | Durée d'une livraison Telecollect .....                                                             | 60        |
| 8.4       | Livraison Velocollect .....                                                                         | 61        |
| <b>9</b>  | <b>Crédits et virements.....</b>                                                                    | <b>66</b> |
| <b>10</b> | <b>Visualisation ou modification des paramètres du terminal.....</b>                                | <b>68</b> |
| <b>11</b> | <b>Vérification des enregistrements du log .....</b>                                                | <b>69</b> |
| 11.1      | Enregistrements dans la mémoire de paiements.....                                                   | 69        |
| 11.2      | Enregistrements dans le log de décompte.....                                                        | 70        |
| <b>12</b> | <b>Fonctions des commutateurs de test .....</b>                                                     | <b>71</b> |
| 12.1      | Déclenchement immédiat d'une livraison Telecollect .....                                            | 72        |
| 12.2      | Mot de passe pour la carte de livraison .....                                                       | 73        |
| 12.2.1    | Confirmer la modification du mot de passe.....                                                      | 73        |
| 12.2.2    | Mesures de précaution .....                                                                         | 73        |
| 12.3      | Visualisation des données du terminal.....                                                          | 74        |
| 12.4      | Simulation de paiements sans carte CASH.....                                                        | 75        |
| 12.4.1    | Interfaces VIC et VEZ.....                                                                          | 76        |
| 12.4.2    | Interfaces MDB .....                                                                                | 76        |
| 12.5      | Affichage d'un message d'erreur.....                                                                | 77        |
| <b>13</b> | <b>Que faire en cas de panne du terminal? .....</b>                                                 | <b>78</b> |
| 13.1      | Maintenance .....                                                                                   | 78        |
| 13.2      | Procédure standard.....                                                                             | 79        |
| 13.3      | Variantes des procédures au choix.....                                                              | 81        |

## 8 TERMINAL CASH POUR AUTOMATE

|           |                                                        |           |
|-----------|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>14</b> | <b>Annexes.....</b>                                    | <b>85</b> |
| 14.1      | Caractéristiques techniques.....                       | 85        |
| 14.2      | Directives techniques .....                            | 87        |
| 14.3      | Valeurs par défaut des limites fixées par EUROPAY..... | 88        |
| 14.4      | Livraison .....                                        | 88        |
| 14.5      | Emplacement des terminaux .....                        | 89        |
| 14.6      | Commande supplémentaire .....                          | 90        |
| 14.7      | Hotline CASH.....                                      | 90        |
| 14.8      | Réparations.....                                       | 90        |
| 14.9      | Fin du contrat.....                                    | 90        |
| 14.10     | A qui s'adresser?.....                                 | 92        |

# 1 Introduction

Le présent manuel d'utilisation décrit les fonctions des terminaux CASH pour automates ainsi que leur mise en service et leur utilisation. Le terminal de comptoir et le terminal mobile CASH font l'objet d'un autre manuel. Vous trouverez dans des documents séparés, le manuel d'utilisation du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS pour ordinateurs personnels, ainsi que la description des interfaces, le détail des caractéristiques techniques et les directives techniques des terminaux pour automates.

## Fonctions du terminal

Votre terminal pour automate CASH vous permet

- de réceptionner et de sauvegarder les paiements par carte CASH
- de déclencher des clôtures journalières et des clôtures de caisse et
- de livrer des paiements CASH pour créditer le compte du système central CASH.

En outre, le terminal CASH offre tout un éventail de possibilités d'interrogation et de configuration du système.

## Liaisons avec l'automate et avec la caisse

Le terminal CASH pour automate ne peut pas fonctionner de façon autonome mais doit être installé sur le devant d'un automate ou dans un boîtier séparé et fonctionner via une interface reliée à l'automate ou à une caisse. Le présent manuel d'utilisation part du principe que la liaison appropriée avec l'automate ou la caisse est mécanique, électrique ou qu'elle est assurée par l'intermédiaire d'un logiciel.

## Module de sécurité

Un module de sécurité ayant la forme d'une petite carte à puce vous sera remis pour votre terminal CASH. Inséré dans le terminal, ce module de sécurité permet de vérifier l'authenticité de la carte et de l'argent CASH. Le module de sécurité contient le solde actuel du terminal. En outre, les transactions de paiement CASH enregistrées par vous ne peuvent pas faire l'objet de confusions et peuvent donc être créditées sur votre compte uniquement.

### Initialisation

A la réception, les terminaux CASH pour automates sont

- soit initialisés et opérationnels
- soit non initialisés et «neutres».

En règle générale, ce dernier cas s'applique aux terminaux pour automates.

Un terminal pour automate initialisé et opérationnel signifie que le module de sécurité est déjà installé, que les paramètres de configuration sont déjà définis et que les autres données d'exploitation et de sécurité existent déjà à la réception de l'appareil. Afin de réinitialiser les délais en cours depuis l'initialisation et d'actualiser les données d'exploitation et de sécurité, vous devez exécuter une livraison complète juste avant sa mise en service (voir chap. 8 «Livraison»). Après avoir fait l'objet d'un contrôle succinct (voir chap. 4.2 «Contrôle d'un terminal initialisé et opérationnel»), ce type de terminal peut accepter des paiements CASH immédiatement.

Les terminaux CASH «neutres» à la livraison n'ont pas encore été initialisés avec un module de sécurité et ne peuvent donc pas encore enregistrer de paiements CASH. Avant de pouvoir exécuter une fonction quelconque, il faudra initialiser ce type de terminaux avec le module de sécurité (voir chap. 4.3 «Initialisation d'un terminal pour automate neutre»). Lors de cette initialisation,

- installez dans le terminal le module de sécurité envoyé sous pli séparé,
- configurez les paramètres de configuration avec votre PC et le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS en fonction de vos besoins (voir manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS) et
- actualisez les données d'exploitation et de sécurité de votre terminal pour automates avec le système central CASH par une liaison en ligne.

Immédiatement après cette initialisation, ce terminal pour automate devient opérationnel, comme si vous aviez reçu un terminal initialisé prêt à fonctionner.

Pour assurer un bon fonctionnement du terminal, il convient de ne pas en retirer le module de sécurité avec lequel il a été initialisé. N'échangez pas entre eux les modules de sécurité des terminaux CASH initialisés. Avant de pouvoir installer un autre module de sécurité, faites d'abord neutraliser le terminal CASH pour automate par un service de maintenance autorisé.

## Livraison

Veillez à livrer régulièrement au système central CASH les paiements CASH mémorisés dans votre terminal CASH afin de toujours créditer votre compte et d'alimenter le terminal avec des données d'exploitation et de sécurité actualisé (voir chap. 8 «Livraison»). Selon que votre point de vente dispose ou non d'un raccordement téléphonique, vous pouvez effectuer les livraisons selon la procédure Telecollect ou Velocollect.

Si vous dépassez certains délais de livraison,

- EUROPAY ne garantit plus le virement sur votre compte des paiements CASH livrés en retard
- le terminal CASH pour automate n'accepte plus aucun paiement tant que le terminal n'a pas été alimenté de nouveau avec des données d'exploitation et de sécurité actualisé.

Si vous effectuez la livraison avec la procédure Velocollect (voir chap. 8.2.1 «Types de livraison»), certaines limites ne sont exploitables qu'à moitié (voir chap. 8.4 «Livraison Velocollect»). Il est donc nécessaire d'exécuter régulièrement des livraisons même si le terminal CASH n'a accepté que peu, voire aucun paiement CASH depuis la dernière livraison.

## **2 Remarques importantes**

### **2.1 Produits conformes à la législation et aux normes**

Le terminal pour automate est conforme aux exigences de base de l'ensemble des directives européennes applicables à ce domaine. Le modem est approuvé par l'Office fédéral de la communication (OFCOM) pour être utilisé sur le réseau téléphonique de la Suisse et du Liechtenstein.

### **2.2 Consignes de sécurité**

- Le terminal pour automate convient uniquement pour une installation sur le devant des automates ou dans un boîtier séparé et ne peut être exploité que s'il est intégré dans l'automate.
- La face avant et le boîtier du terminal pour automate doivent être connectés à une prise de terre par la sortie terre.
- Si un automate est ouvert, respectez les consignes de sécurité du constructeur de l'automate afin d'éviter tout risque (comme ceux occasionnés par des éléments conducteurs).
- Une torsion ou déformation du module de sécurité peut l'endommager. Manipulez donc le module avec précaution.
- Assurez-vous que le terminal est hors tension lorsque vous intégrez le module de sécurité faute de quoi le module risque d'être endommagé.

### **2.3 Entretien**

- N'utilisez aucun détergent ni produit chimique pour nettoyer votre terminal.
- Nettoyez le lecteur de cartes avec le set de nettoyage approprié. La fréquence de nettoyage dépend du niveau de sollicitation du lecteur de cartes et des conditions ambiantes.
- Le verre protecteur de l'afficheur du terminal est en polycarbonate. Le polycarbonate est un plastique très résistant, mais il est cependant moins résistant aux rayures que le verre. Aussi, nettoyez ce verre protecteur avec un chiffon doux et légèrement humide. N'utilisez ni papier, ni chiffon sec, ni produit de nettoyage acide.

### **2.4 Pannes et défaillances, réparations**

- N'ouvrez pas le terminal pour automate. Toute manipulation ou modification opérée sur le terminal pour automate ou sur le logiciel du terminal sont

contraires aux dispositions du contrat et ne sont pas autorisées. L'insertion ou le retrait du module de sécurité n'est pas considéré comme une manipulation au sens propre du terme.

- En cas de panne ou de défaillance, essayez tout d'abord d'exécuter une livraison. Suivez les instructions exposées au chapitre 13 «Que faire en cas de panne du terminal?».
- Pour toute réparation, faites impérativement appel à un service de maintenance autorisé (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»).

## **2.5 Mise hors service, cession**

- Juste avant d'arrêter définitivement le terminal pour automate, il convient de procéder à une dernière livraison puis d'en retirer le module de sécurité. Si vous n'avez plus besoin du module de sécurité (par ex. avec un autre terminal), détruisez-le. Pour cela, tranchez les contacts dorés.
- Avant de céder éventuellement le terminal pour automate à un autre exploitant, faites-le neutraliser par un service de maintenance autorisé (afin d'effacer toutes les données encore enregistrées sur le terminal pour automate et de mettre à jour la version du logiciel).

## **3 Le terminal CASH pour automate**

### **3.1 Types de modèles**

Il existe deux modèles de terminaux pour automates CASH:

- le terminal pour automate avec touche OK
- le terminal pour automate sans touche OK

Les deux types de modèles se distinguent essentiellement l'un de l'autre par leur déroulement de la procédure de paiement:

- Le terminal pour automate avec touche OK: après introduction de la carte CASH et après affichage du montant sur le terminal, le détenteur de la carte effectue le paiement en appuyant sur la touche OK.
- Le terminal pour automate sans touche OK: pendant que le terminal affiche le montant, le détenteur de la carte effectue le paiement par la simple introduction de sa carte CASH.

L'interface MDB n'est assistée que par le terminal pour automate avec touche OK. Les transactions graduelles (par ex. dans les publiphones) sont possibles uniquement avec des terminaux pour automate sans touche OK et seulement dans le cadre d'une procédure spéciale d'autorisation d'EUROPAY.

Sur les terminaux pour automate sans touche OK, lors de certains tests, la touche INFO remplit la fonction de la touche OK.

Les autres fonctions du terminal sont identiques pour les deux types de modèles.

### **3.2 Accessoires**

Avec le terminal pour automate, les kits et composants individuels suivants sont disponibles:

#### **Kit Backoffice**

Le kit Backoffice est nécessaire pour l'initialisation du terminal (voir chap. 4.3 «Initialisation d'un terminal pour automate neutre») la visualisation ou la modification des paramètres du terminal (voir chap. 10 «Visualisation ou modification des paramètres du terminal») et la livraison Velocollect (voir chap. 8.4 «Livraison Velocollect»). Indépendamment du nombre de terminaux pour automates dont vous disposez, pour ces procédures, vous aurez besoin d'un kit Backoffice comprenant les articles suivants:

- une disquette de 3½ pouces avec le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS
- un modem CASH standard externe avec un cordon de modem noir et un cordon téléphonique bleu (kit de modem externe)
- un adaptateur de secteur pour alimenter le modem (également utilisable pour l'alimentation du terminal pour automate et de la carte de livraison VELOCARD fournie par EUROPAY)
- un cordon triple servant à relier l'ordinateur personnel au terminal
- un cordon servant à relier l'ordinateur personnel au modem CASH standard
- un manuel d'utilisation du terminal pour automate
- un manuel d'utilisation du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS

L'ordinateur personnel équipé de WINDOWS 95 / NT4.0 et d'une interface série (au moins COM1, éventuellement COM2 en plus) ne fait pas partie du kit Backoffice.

#### Kit pour modem externe

Le terminal pour automate n'est pas lui-même pourvu d'un modem intégré. Pour la livraison par Telecollect, vous avez besoin d'un kit de modem externe pour chaque terminal pour automate, kit comprenant:

- un modem CASH standard externe (Banksys)
- un cordon téléphonique bleu (T+T 87 pour la Suisse et le Liechtenstein)
- un cordon de modem noir

ou l'un des trois modems suivants:

- un adaptateur RNIS, **Zyxel Omni.Net D**, **Firmware 1.5** ou version supérieure
- un modem analogique, **Zyxel Omni 56K**, le logiciel **Firmware 1.5a** spécial doit être commandé auprès de Ergonomics Hotline
- un téléphone mobile, **Sagem MC 840**

Les modems sont en vente dans le commerce ou à [cash.support@ergonomics.ch](mailto:cash.support@ergonomics.ch).

Pour les modems supplémentaires susmentionnés, vous avez besoin des accessoires suivants:

- un **modem câble PC** (PC Ser DB9, art. EUROPAY No 530)
- un **adaptateur pour le modem câble PC**, avec prise DB9 (9 broches) et un connecteur DB 9 (en vente dans le commerce)

## 16 TERMINAL CASH POUR AUTOMATE

- un **adaptateur pour le modem câble PC** spécial réseaux RNIS, avec prise DB25 (25 broches) et prise DB9 (en vente dans le commerce)

Utilisez un connecteur d'adaptation courant si le connecteur du cordon téléphonique à six points (T+T 87) ne convient pas pour la prise de téléphone.

L'alimentation du modem est effectuée à partir du terminal pour automate par le cordon noir du modem.

**Kit VELOCARD**

Avec la carte de livraison VELOCARD fournie par EUROPAY, vous pouvez effectuer des livraisons Velocollect. Le kit VELOCARD comprend les éléments suivants:

- une carte de livraison VELOCARD
- un adaptateur de secteur pour l'alimentation de VELOCARD dans votre Backoffice (également utilisable pour l'alimentation d'un terminal pour automate ou d'un modem CASH standard)
- un cordon VELOCARD pour la liaison entre votre PC Backoffice (COM1) et VELOCARD (un lecteur de cartes à puce n'est pas nécessaire dans votre Backoffice)

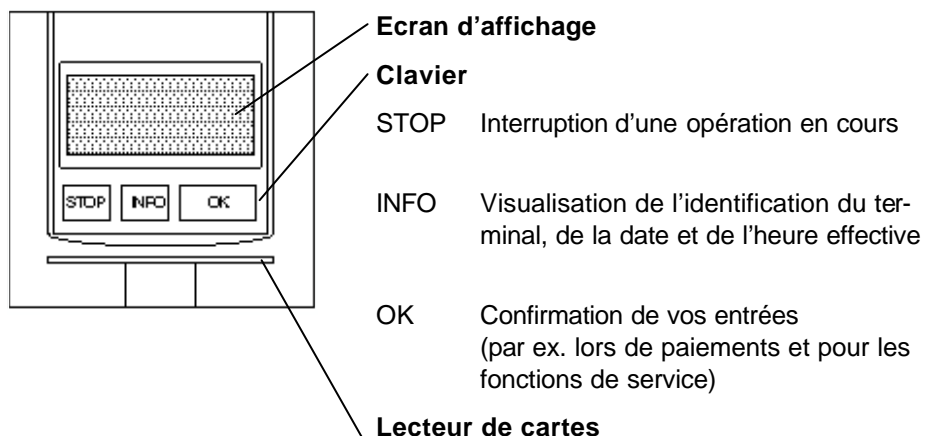
Les explications concernant l'emploi de la VELOCARD figurent dans le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

- **Composants individuels**

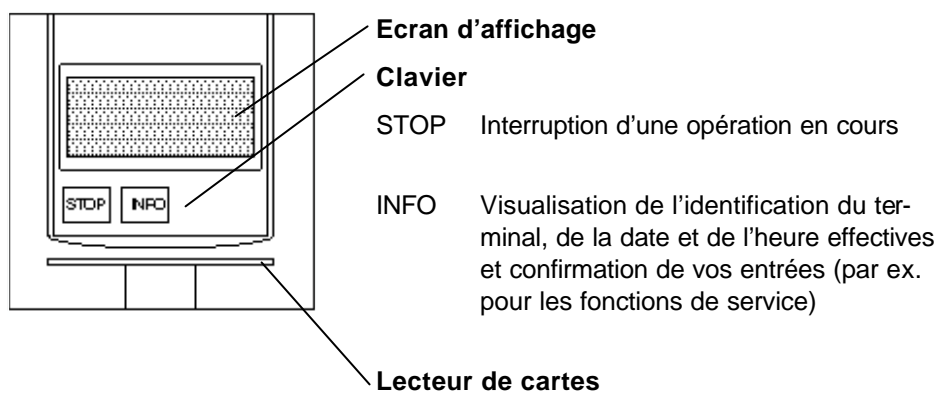
Tous les articles, à l'exception du modem CASH, sont également disponibles en tant que composants individuels et peuvent être commandés chez EUROPAY (Switzerland) SA (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»).

### 3.3 **Éléments d'emploi et d'affichage**

#### 3.3.1 **Terminal avec touche OK**

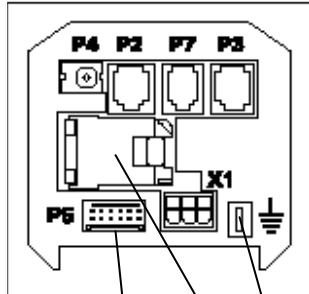


#### 3.3.2 **Terminal sans touche OK**



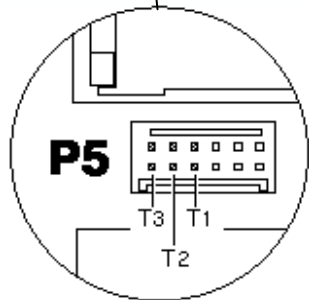
### 3.3.3 Raccordements

Face arrière du terminal



- P4 Sortie de l'adaptateur du secteur
- P2 Interface de l'automate/de la caisse avec protocole PSVIC ou VEZ
- P7 Sortie ordinateur personnel pour l'initialisation, la visualisation et la définition des paramètres du terminal ainsi que pour effectuer des livraisons Velocollect par ordinateur (portable)
- P3 Sortie modem
- X1 Interface de l'automate/de la caisse avec protocole MDB
- P5 Sorties pour commutateurs de test
- Sortie pour mise à la terre
- Support pour module de sécurité

Fiche P5



- T1 Sortie du commutateur de test 1: déclencher une livraison Telecollect immédiate
- T2 Sortie du commutateur de test 2: localiser les erreurs et visualiser les données du terminal
- T3 Sortie du commutateur de test 3: simuler des paiements sans carte CASH, confirmer la modification du mot de passe déclenchée par la carte de livraison

Les fonctions des commutateurs de test sont décrites au chapitre 12 «Fonctions des commutateurs de test». Vous trouverez une description détaillée des propriétés électriques du terminal pour automate et des raccordements dans le document «Technical Data of CASH Terminals».

## 4 Première mise en service

A la livraison, votre terminal pour automate est

- soit opérationnel et pourvu du module de sécurité intégré
- soit dans un état dit «neutre», c'est-à-dire sans module de sécurité intégré, non initialisé et, par conséquent, pas encore opérationnel.

Dans le premier cas, le support vide de carte (format A4) du module de sécurité est joint au terminal lors de la livraison. Dans le second cas, vous recevrez le module de sécurité fixé sur un support de carte sous pli séparé.

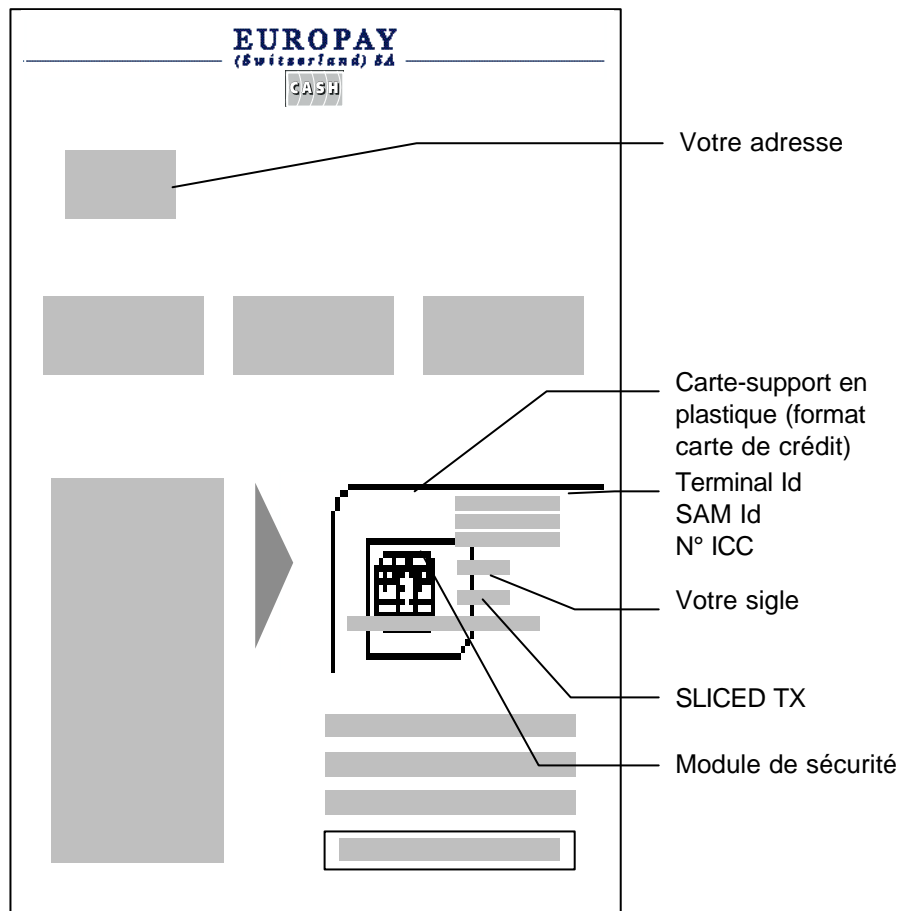


Illustration du support de carte (carton semi-rigide, format A4)

### **Terminal Id**

Pour vous permettre de distinguer vos terminaux CASH sur le décompte EUROPAY, EUROPAY attribue un numéro appelé Terminal Id («Identification du terminal») à chaque terminal. Le système central CASH différencie également les terminaux CASH individuels en fonction du Terminal Id. Chaque Terminal Id n'existe donc que pour un terminal bien défini dans le système CASH.

Un terminal CASH livré à l'état neutre et sans module de sécurité n'a pas encore de Terminal Id. Dans le cadre de son initialisation, l'Id est transmise du module de sécurité au terminal. Après l'initialisation du terminal, vous pouvez voir le Terminal Id sur l'écran d'affichage de votre terminal pour automate (voir chap. 12.3 «Visualisation des données du terminal»).

### **SAM Id**

Tout comme les numéros individuels des terminaux CASH, les modules de sécurité CASH ont également un numéro individuel appelé «SAM Id» («Identification du module de sécurité»). Lorsque vous appuyez deux fois de suite sur la touche INFO d'un terminal CASH initialisé sans qu'une carte CASH soit introduite le SAM Id s'affiche automatiquement (avec votre sigle et la date/heure de l'horloge du terminal).

Lorsque le module de sécurité d'un terminal CASH défini doit être remplacé, le nouveau module de sécurité est pourvu d'un autre SAM Id, mais porte la même identification de terminal que le module devant être remplacé.

### **N° ICC**

Le n° ICC est un numéro que le constructeur du module de sécurité empreint sur chacun de ces éléments. Lorsque, plus tard, vous cherchez à retrouver le support de carte d'un module de sécurité précis, nous vous recommandons d'utiliser ce n° ICC. Vous ne pouvez pas voir le n° ICC sur un terminal.

### **SLICED TX**

Les cartes de supports pourvues de modules de sécurité pour transactions graduelles (MST) portent l'indication «SLICED TX». Ces modules de sécurité ne doivent être utilisés que dans le cadre de l'avenant MST à votre contrat de maintenance CASH avec EUROPAY, et uniquement sur les automates spécialement autorisés par EUROPAY. Voir également les directives techniques EUROPAY (version abrégée, voir chap. 14.2 «Directives techniques», document original en anglais disponible chez EUROPAY, Administration des ventes, voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»).

**Important!** Une fois installé dans le terminal, le module de sécurité ne doit pas être remplacé par un autre module.

**i** Lorsqu'un module de sécurité est intégré dans un terminal CASH neutre, ce module et le terminal échangent des données dès la mise sous tension. Par la suite, le terminal n'acceptera qu'un module de sécurité portant le même Id. Il est possible d'annuler cette «empreinte» sur un Terminal Id précis uniquement en faisant neutraliser le terminal par un service de maintenance autorisé (voir chap. 14.10 «Où s'adresser?»).

C'est pour cette raison que les modules de sécurité des terminaux initialisés sont difficilement échangeables entre eux. Avant de procéder éventuellement à un échange, il faut faire neutraliser les terminaux par un service de maintenance autorisé.

Si vous avez acheté un terminal d'occasion auprès d'un autre partenaire affilié à CASH et non pas un terminal neuf auprès du fournisseur, il faudra également le faire neutraliser par un service de maintenance autorisé avant d'installer votre module de sécurité.

Veillez mettre un nouveau terminal en service en procédant de la manière suivante:

- déballer le terminal et les accessoires et vérifier le contenu
- vérifier si le terminal initialisé est opérationnel

A la réception de terminaux non opérationnels, il faudra remplacer le contrôle de routine par une initialisation complète qui se comprend les étapes suivantes:

1. insertion du module de sécurité
2. raccordement du terminal pour automate en vue de son initialisation
3. définition des paramètres de configuration
4. récupération des données actualisé d'exploitation et de sécurité à partir du système central

**i** Le fonctionnement du terminal est géré par une série de paramètres modifiables. Réglés pour la première fois lors de son initialisation, les paramètres du terminal sont mémorisés séparément en tant que paramètres de configuration au cours d'une procédure unique, ne pouvant être répétée. Ultérieurement, à l'aide du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS, vous pourrez modifier à volonté les paramètres du terminal ou les réinitialiser selon les valeurs des paramètres de configuration initiale.

#### 4.1 Déballage du terminal et des accessoires et vérification du contenu

? Déballer le terminal et les accessoires avec précaution et vérifiez s'il ne manque aucune pièce commandée.

#### 4.2 Vérification d'un terminal initialisé et opérationnel

Si le terminal est opérationnel, le terminal est pourvu d'un support de carte (format A4) sans module de sécurité. Dans ce cas, le module de sécurité a déjà été installé dans le support au dos du terminal (voir chap. 3.3.3 «Raccordements»). Les paramètres de configuration ont été définis comme des valeurs normées.

**Remarque:** si vous n'avez pas reçu de support de carte – sans module de sécurité – avec votre terminal pour automate et si aucun module de sécurité n'a été installé dans le support correspondant, cela signifie que vous avez reçu un terminal dit neutre. Vous recevrez alors le support de carte avec le module de sécurité sous pli séparé. Dans ce cas, veuillez vous reporter directement au chapitre 4.3 «Initialisation d'un terminal pour automate neutre».

**Attention!** Si un automate est ouvert, respectez les consignes de sécurité du constructeur de l'automate afin d'éviter tout risque (par ex. avec des éléments conducteurs).

? L'adresse inscrite sur le support de carte est-elle exacte? Contactez la Hotline CASH si cette adresse n'est pas la vôtre. En effet, dans un tel cas, les paiements CASH risquent d'être virés sur le compte d'une autre personne.

Vérifiez maintenant si le module de sécurité du support de carte fourni a bien été installé dans le terminal:

? Mettez le terminal sous tension.

**NEUTRAL SW 5x. 15  
Insert CSM**

Si le terminal affiche à présent le texte de gauche, aucun module de sécurité n'a été installé et le terminal se trouve dans un état «neutre». Eteignez le terminal et passez directement au chapitre 4.3 «Initialisation d'un terminal pour automate neutre».

**NEUTRAL SW 5x. 15  
Initialise CSM**

Si le terminal affiche à présent ce texte-ci, le module de sécurité a été intégré mais les données d'exploitation et de sécurité actualisées n'ont pas en-

## 24 TERMINAL CASH POUR AUTOMATE

core été téléchargées du système central CASH. Passez directement au chapitre 4.3.3 «Définition des paramètres initiaux».

? Appuyez brièvement deux fois de suite sur la touche INFO.

**DES. SOM 00001268**  
**03. 04. 1997 17: 14**

Le «SAM Id» à huit chiffres, votre sigle à sept chiffres ainsi que la date et l'heure effectives s'affichent à l'écran du terminal.

- ? Comparez le numéro à huit chiffres affiché (SAM Id) avec le SAM-Id figurant sur le support de carte. Les deux doivent être identiques. Dans le cas contraire, contactez la Hotline CASH. Si l'adresse est erronée, les paiements CASH risquent d'être virés sur le compte d'une autre personne.
- ? La date affichée est-elle correcte? L'heure affichée est-elle exacte, à cinq minutes près? Dans le cas contraire, contactez la Hotline CASH. Si l'horloge du terminal n'indique pas l'heure correcte, cela peut avoir des conséquences négatives sur la garantie de paiement d'EUROPAY
- ? Veuillez conserver le support de carte. Un jour, vous en aurez peut-être besoin à titre de contrôle lorsque votre terminal vous est renvoyé après une quelconque réparation.

Le terminal est maintenant opérationnel et peut donc recevoir des paiements CASH.

**Remarque:** Pour réinitialiser les délais en cours depuis l'initialisation et actualiser les données d'exploitation et de sécurité, il faut effectuer une livraison complète juste avant la mise en service (voir chap. 8 «Livraison»). Sinon, le terminal risque d'atteindre très rapidement la limite d'exploitation et n'acceptera plus de paiements CASH jusqu'à la prochaine livraison.

? Sautez à présent les paragraphes suivants et reportez-vous directement au chapitre 5 «Mise en marche et arrêt du terminal».

### 4.3 Initialisation d'un terminal pour automate dit neutre

A la réception de terminaux non opérationnels, il est nécessaire d'effectuer une initialisation complète qui se compose des étapes suivantes:

1. de l'insertion du module de sécurité
2. du raccordement du terminal pour automate en vue de l'initialisation
3. de la définition des paramètres de configuration
4. de la récupération des données actualisé d'exploitation et de sécurité à partir du système central

Vous pouvez toujours initialiser un terminal pour automate, installé ou non. Cependant, il est impératif que, durant l'initialisation, le terminal pour automate puisse communiquer en ligne par le modem CASH (accessoire) et par téléphone avec le système central CASH. Il est impossible d'effectuer une initialisation Velocollect ou en mode hors ligne (off-line).

#### 4.3.1 Installation du module de sécurité

Vous recevrez un support de carte (format A4) avec un module de sécurité sous pli séparé.

**i** Si vous n'avez pas encore reçu cet envoi, il convient d'arrêter la mise en service du terminal pour automate à ce stade-là.

**Attention!** Un fonctionnement irréprochable de votre terminal et le virement de transactions de paiement CASH sur votre compte sont garantis à la condition d'effectuer exactement les contrôles suivants et de respecter les consignes. Toute erreur risque d'entraîner le virement des transactions de paiement sur un autre compte que le vôtre. Dans ce cas, arrêtez la procédure de mise en service et contactez la Hotline CASH.

- ? L'adresse inscrite sur le support de carte est-elle exacte? Contactez la Hotline CASH si l'adresse qui figure sur le support n'est pas la vôtre.
- ? Détachez la carte-support (format carte de crédit) du support de carte (format A4). Comparez l'identification du terminal (numéro à huit chiffres appelé «Terminal Id») se trouvant sur le support de carte à celui de la carte-support. Les deux doivent être identiques.
- ? Le «SAM-Id» et le «n° ICC» indiqués sur le support de carte et sur la carte-support doivent également être identiques. Le «n° ICC» figure en outre sur le module de sécurité.

- ? Veuillez conserver le support de carte. Un jour, vous en aurez peut-être besoin à titre de contrôle lorsque votre terminal vous est renvoyé après une quelconque réparation.
- ? Si vous voulez initialiser plusieurs terminaux, définissez maintenant quel module de sécurité doit être installé dans quel terminal. En principe, une fois installé, le module de sécurité ne doit plus jamais être retiré du terminal.

**Remarque:** Les cartes-supports avec modules de sécurité pour transactions graduelles (MST) sont pourvues de l'indication «SLICED TX». Ces modules de sécurité ne doivent être utilisés que dans le cadre de l'avenant MST à votre contrat de maintenance CASH avec EUROPAY et uniquement dans les automates autorisés par EUROPAY. Voir également les directives techniques EUROPAY à ce sujet (version abrégée, voir chap. 14.2 «Directives techniques», document original en anglais disponible chez EUROPAY, Administration des ventes, voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»).

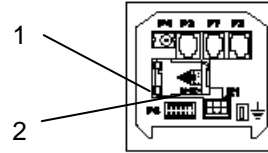
**Attention!** Assurez-vous que le terminal est hors tension (câble d'alimentation électrique débranché, aucun affichage).

Si un automate est ouvert, respectez les consignes de sécurité du constructeur de l'automate afin d'éviter d'encourir tout risque (par ex. avec des éléments conducteurs)

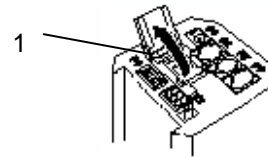
Une torsion ou déformation du module de sécurité peut l'endommager. Manipulez-le donc avec précaution.

- ? Libérez l'accès pour atteindre la face arrière du terminal (le cas échéant, respectez les indications du constructeur de l'automate).

Vous voyez un support (1) noir verrouillé par un élément de blocage (2).

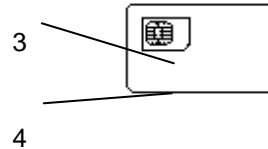


- ? Déplacez l'élément de blocage (2) dans le sens de la flèche figurant sur le support.

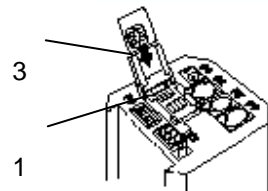


- ? Ouvrez le support (1).

- ? Enlevez le module de sécurité (3) de la carte-support (4) en séparant soigneusement les deux éléments. Faites attention de ne pas le déformer.

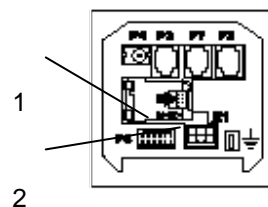


- ? Insérez le module de sécurité (3) dans les rails du support (1). Veillez à ce que les contacts dorés soient visibles, le coin coupé de la carte vers l'extérieur.



- ? Fermez le support (1) et poussez l'élément de blocage à fond (2) dans le sens de la flèche (respectez le pictogramme).

- ? Vérifiez que le support (1) est bien fermé.



- ? Reverrouillez bien l'accès à la face arrière du terminal.

### **4.3.2 Raccordement du terminal pour automate en vue de l'initialisation**

Il faut maintenant raccorder le terminal pour automate, le modem CASH et l'ordinateur personnel, pour que vous puissiez définir les paramètres initiaux et que le terminal pour automate puisse charger automatiquement les données actualisé d'exploitation et de sécurité par l'intermédiaire du réseau téléphonique du système central CASH.

Pour l'initialisation, utilisez le kit Backoffice (voir chap.3.2 «Accessoires »).

#### **4.3.2.1 Utilisation du modem CASH standard**

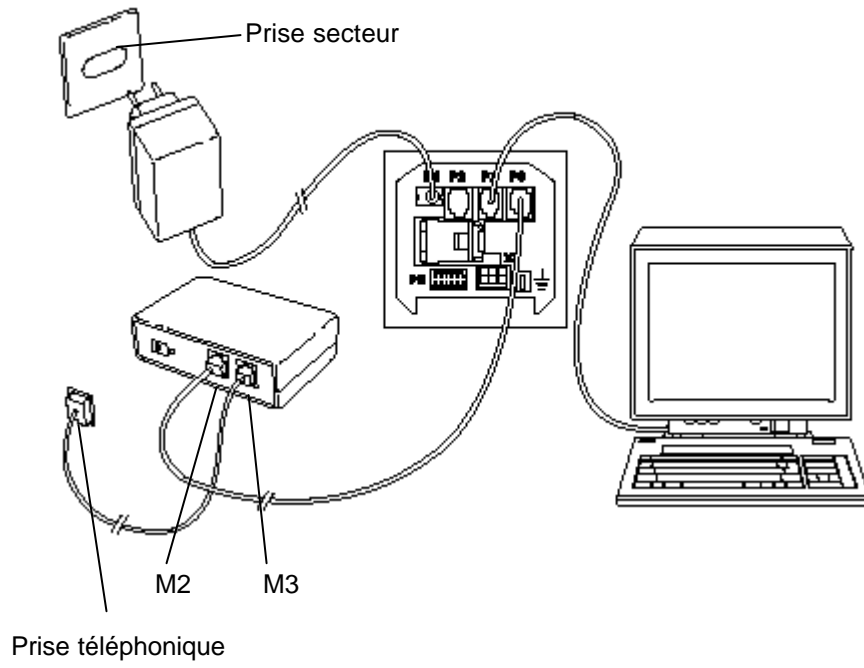
Lors de l'utilisation du modem CASH standard, veuillez procéder comme suit:

Connectez

1. le terminal au modem
2. le modem au réseau téléphonique
3. le terminal à l'ordinateur personnel
4. le terminal au secteur (par l'adaptateur secteur au réseau ou directement à l'alimentation électrique de l'automate).

Le modem est alimenté par le terminal parle cordon noir du modem.

30 **TERMINAL CASH POUR AUTOMATE**



- **Raccordement du terminal au modem CASH standard:**

Le cordon noir du modem est pourvu de deux fiches identiques.

- ? Connectez une fiche au terminal (P3).
- ? Connectez l'autre fiche au modem (M2).

**i** Le modem (part des accessoires) ne nécessite pas d'alimentation électrique séparée mais est alimenté par le terminal au moyen du cordon noir du modem.

- **Raccordement du modem CASH standard au réseau téléphonique:**

- ? Connectez la petite fiche du cordon téléphonique bleu au modem (M3).
- ? Connectez la grande fiche du cordon téléphonique bleu à une prise téléphonique. Utilisez un adaptateur usuel si la fiche n'est pas adaptée.

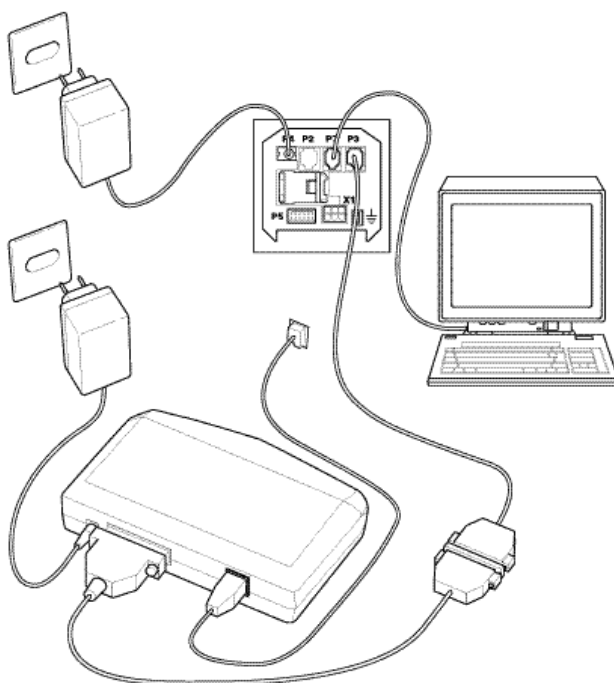
**Important!** En Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein, utilisez impérativement le cordon téléphonique bleu livré avec l'ensemble.

#### 4.3.2.2 Utilisation du modem Zyxel Omni.Net D

Si vous disposez d'un modem Zyxel Omni.Net D, procédez comme suit:

Connectez

1. le terminal au modem
2. le modem au réseau téléphonique et au secteur
3. le terminal à l'ordinateur personnel
4. le terminal au secteur (par l'adaptateur secteur au réseau ou directement à l'alimentation électrique de l'automate).



- **Raccordement du terminal au modem Zyxel Omni.Net D:**

Le terminal doit être connecté au moyen du câble modem CASH (n° d'art. 520) et du câble de connexion livré avec le modem RNIS.

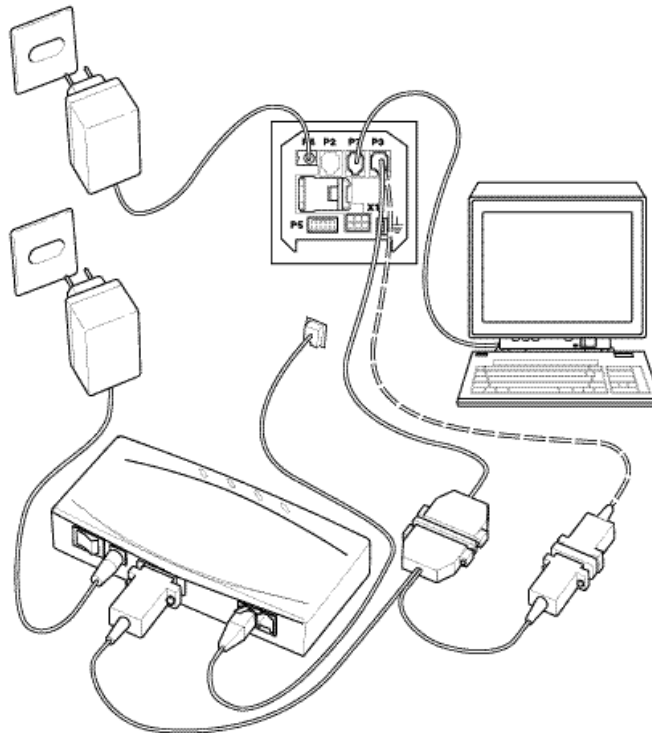
- ? Connectez le câble modem CASH au terminal (P3).
- ? Connectez le câble du modem Zyxel au câble du modem CASH (utilisez éventuellement un connecteur).
- ? Connectez le câble modem Zyxel au modem (TO DTE).
- ! Le modem doit être alimenté à l'aide de l'adaptateur secteur livré.
- **Raccordement du modem Zyxel Omni.Net D au réseau téléphonique:**
- ? Connectez le modem (prise RNIS) au réseau RNIS au moyen du cordon téléphonique livré avec l'ensemble.

### 4.3.2.3 Utilisation du modem Zyxel Omni 56K

Si vous disposez d'un modem Zyxel Omni 56K, veuillez procéder comme suit:

Connectez

1. le terminal au modem
2. le modem au réseau téléphonique et au secteur
3. le terminal à l'ordinateur personnel
4. le terminal au secteur (par l'adaptateur secteur au réseau ou directement à l'alimentation électrique de l'automate).



- **Raccordement du terminal au modem Zyxel Omni 56K:**

Le terminal doit être connecté au moyen du câble modem CASH (n° d'art. 520) et du câble de connexion livré avec le modem RNIS.

- ? Connectez le câble modem CASH au terminal (P3).
- ? Connectez le câble modem Zyxel au câble modem CASH (utilisez éventuellement un connecteur).
- ? Connectez le câble modem Zyxel au modem (RS-232).
- ! Le modem doit être alimenté à l'aide de l'adaptateur secteur livré avec l'ensemble.

- **Raccordement du modem Zyxel Omni 56K au réseau téléphonique:**

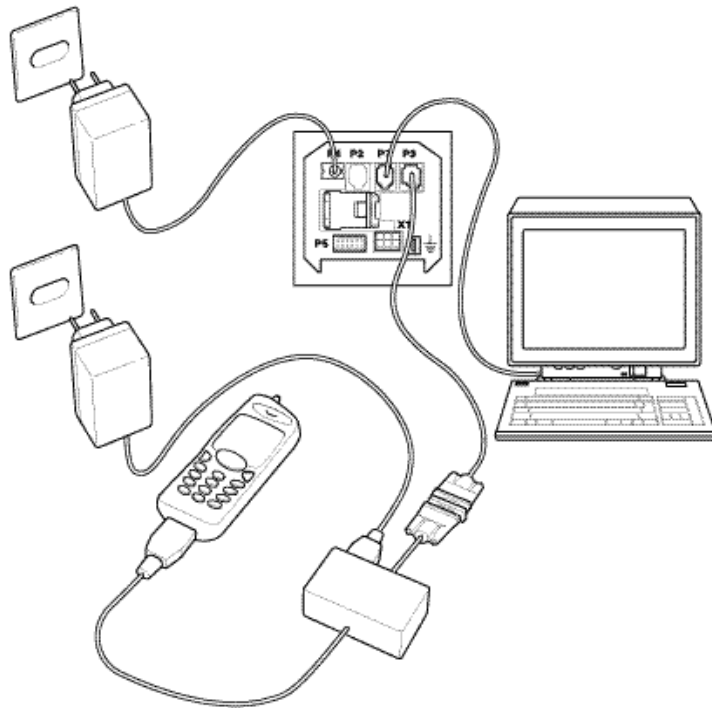
- ? Connectez le modem (prise LINE) au réseau téléphonique analogique au moyen du cordon téléphonique livré avec l'ensemble.

#### 4.3.2.4 Utilisation du téléphone mobile Sagem MC840

Si vous disposez d'un téléphone mobile Sagem MC840, veuillez procéder comme suit:

Connectez

1. le terminal au téléphone mobile,
2. le terminal à l'ordinateur personnel et
3. le terminal au secteur (via l'adaptateur secteur au réseau ou directement à l'alimentation électrique de l'automate)
4. Configurez le téléphone mobile pour le transfert de données.



- **Raccordement du terminal au téléphone mobile Sagem MC840:**

Le terminal doit être connecté au moyen du câble modem CASH (n° d'art. 520) et du câble de connexion livré avec le téléphone mobile.

- ? Connectez le câble modem CASH au terminal (P3).
- ? Connectez le câble de données livré avec la boîte de données (Databox) au câble modem CASH (utilisez éventuellement un connecteur).
- ? Connectez la boîte de données au téléphone mobile.
- ! Si besoin est, le téléphone mobile peut être alimenté par la Databox par un adaptateur secteur.
- **Configuration du téléphone mobile Sagem MC840 pour le transfert de données:**
  - ? La ligne du téléphone mobile doit être libéré avant le transfert de données.
  - ? Pour un emploi optimal du canal de communication, la vitesse maximale de transfert doit être réglée sur 9600 octets/secondes.
- **Raccordement du terminal à l'ordinateur personnel:**
  - Pour cela, utilisez le triple cordon inclus dans le kit Backoffice.
  - ? Connectez le terminal (fiche P7) à l'interface sériel (COM1 ou COM2) de l'ordinateur personnel.
  - ? Branchez l'ordinateur personnel.
- **Raccordement du terminal au secteur et mise sous tension:**
  - ? Branchez l'adaptateur secteur sur une prise de 230 volts et au terminal (fiche P4). L'alimentation électrique peut également se faire directement par l'automate. Mettez toujours le terminal CASH pour automate sous tension en dernier.

Le terminal est maintenant branché et reprend directement le Terminal Id du module de sécurité intégré.

Le message suivant s'affiche sur l'écran du terminal:

**Neutral V5x.15  
Initialise CSM**

#### 4.3.3 Définition des paramètres initiaux

Le fonctionnement du terminal est commandé par une série de paramètres du terminal modifiables. Les paramètres du terminal définis pour la première fois lors de son initialisation et sont mémorisés séparément en tant que paramètres

de configuration au cours d'une procédure unique, non renouvelable. Plus tard, si vous le souhaitez, vous pourrez modifier à souhait et à tout moment les paramètres du terminal ou les réinitialiser selon les paramètres de configuration initiaux, en utilisant le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

? Lancez le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS sur l'ordinateur personnel et définissez les paramètres de configuration (voir Manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS). Il est essentiel, avant d'effectuer la prochaine livraison Telecollect, de saisir correctement l'indicatif téléphonique.

#### **4.3.4 Récupération des données actualisé d'exploitation et de sécurité à partir du système central CASH**

Dès que les paramètres de configuration ont été enregistrés, le terminal lance automatiquement une livraison Telecollect à vide pour obtenir les données d'exploitation et de sécurité actualisées par le modem et le réseau téléphonique du système central CASH. Pour cela, il est indispensable d'avoir raccordé le terminal conformément à la description ci-dessus et d'avoir correctement réglé le paramètre du terminal pour l'indicatif téléphonique. Le numéro de téléphone du système central CASH est enregistré dans le module de sécurité et ne peut pas être consulté directement.

i L'actualisation des données d'exploitation et de sécurité dans le cadre d'une initialisation est toujours effectuée sous forme de livraison (en ligne) Telecollect à vide, même si plus tard vous voulez effectuer des livraisons par Velo-collect (autrement dit, en mode off-line).

Le processus commence lorsque le texte ci-dessous s'affiche sur l'écran.

**UN INSTANT SVP**



La livraison Telecollect est décrite en détail au chapitre 8.3 «Livraison Telecollect». Elle est terminée dès que le texte suivant apparaît brièvement à l'écran du terminal pour automate.

**TRANSFERT OK!**

Normalement, une livraison Telecollect à vide dure entre 30 et 60 secondes.

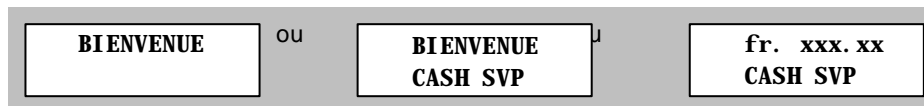
Le terminal pour automate est maintenant opérationnel et peut ainsi commencer à accepter des paiements CASH. Tous les délais sont réglés sur les valeurs maximales.

## 5 Mise en marche et arrêt du terminal

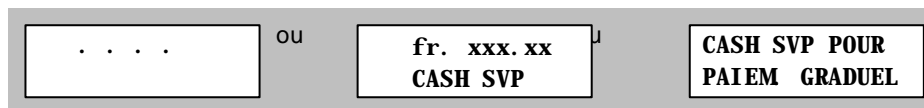
### • Mise en marche

Le terminal pour automate CASH se met automatiquement en marche dès qu'il est mis sous tension. Si aucune carte CASH n'est introduite, les messages suivants seront affichés à l'écran une seconde plus tard environ:

#### Terminal pour automate avec touche OK



#### Terminal pour automate sans touche OK



Dès maintenant, le terminal peut accepter des transactions de paiement CASH ou exécuter d'autres fonctions.

Si aucun, ou un autre message apparaît à l'écran, cela peut signifier:

1. que le terminal n'est pas initialisé ou que les paramètres du terminal ne sont pas correctement définis (par ex. interface non adaptée PSVIC / VEZ / MDB), ou
2. que le terminal n'est pas en mesure, pour l'instant, d'accepter des transactions de paiement (exemples de motifs: la mémoire des transactions de paiement est pleine ou la limite d'exploitation est atteinte), ou
3. que l'interface n'est pas raccordée à l'automate (resp. à la caisse) ou que l'automate, resp. la caisse n'est pas branché(e), ou
4. que l'automate ou la caisse (matériel ou logiciel) présente un problème, ou
5. que le terminal pour automate est défectueux.

### • Arrêt

N'arrêtez le terminal CASH pour automate que lorsqu'il est en mode de veille, et jamais pendant une transaction de paiement, une livraison ou toute autre opération. Vous risquez sinon de ne pas pouvoir mener à bien un paiement correctement ou de provoquer un blocage du terminal.

## 6 Acceptation de paiements

### Saisie de transactions de paiement CASH

Les montants relatifs aux transactions de paiement CASH ne peuvent être saisis que par les interfaces MDB (fiche X1), PSVIC et VEZ 5.1 (fiche P2) des automates ou des caisses. Le terminal pour automate exécute ensuite le paiement avec votre client, et plus précisément avec sa carte CASH, et confirme à l'automate ou à la caisse que la transaction de paiement a été effectuée (ou qu'il y a eu interruption sans paiement).

En cas d'erreurs de manipulation de la part du client, le terminal pour automate corrige de lui-même les problèmes suivants:

- carte CASH introduite de manière incorrecte
- carte sans fonction CASH
- carte CASH non valable
- solde de la carte insuffisant (en cas de solde de carte insuffisant, le terminal CASH ne débite la carte CASH d'aucun montant partiel)
- interruption après STOP ou Timeout
- carte retirée trop tôt
- puce CASH démagnétisée ou défectueuse

### Simulation de transactions de paiement sans carte CASH

A titre d'essai, vous pouvez simuler une transaction sans carte CASH au moyen de la fiche P5-T3, (voir chap. 12.4 «Simulation de paiements sans carte CASH»). L'automate ou la caisse reçoit les mêmes signaux, que la transaction de paiement soit simulée ou réelle, mais la transaction simulée n'augmente pas le solde du terminal et ne génère aucun enregistrement dans la mémoire des transactions de paiement du terminal.

**Attention:** Assurez-vous que la fiche P5 ou qu'un commutateur de test raccordé à P5-T3 ne soit pas accessible aux personnes non autorisées. Sinon vous courez le risque que des tiers bénéficient, à votre insu, d'un service à votre point de vente sans le payer.

**Sécurité de votre crédit mémorisé dans le terminal**

Le terminal mémorise les paiements en deux endroits différents:

1. dans la mémoire des transactions de paiement, en tant que transaction de paiement individuelle, et en même temps
2. dans le solde du terminal du module de sécurité, en tant que montant,

Grâce à cela, même à la suite d'une défaillance du terminal ou du module de sécurité, il sera toujours possible de chiffrer exactement votre actif.

Si le terminal et le module de sécurité tombaient en panne en même temps (par ex. lors d'un incendie), il ne sera plus possible de reconstruire techniquement votre avoir. Vous pourrez néanmoins réclamer à EUROPAY un virement de faveur. Adressez-vous dans ce cas à la Hotline CASH pour de plus amples informations.

**Cartes CASH oubliées**

Si votre client oublie sa carte CASH à l'endroit où il a effectué ses achats, veuillez vous conformer aux directives concernant les cartes oubliées.

**La fonction «informations» pour le client**

A l'aide de la touche INFO, votre client peut consulter les données suivantes, indépendamment de la transaction de paiement CASH:

| Information sur l'écran d'affichage                                                                                                                                      | Manipulation effectuée par le client                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Solde de la carte CASH                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque la carte CASH est introduite, appuyez une fois sur la touche INFO</li> <li>• ou: appuyez une fois sur la touche INFO, puis introduisez la carte CASH</li> </ul>                                                                                     |
| Dernière transaction opérée avec la carte CASH<br><br>(à l'aide du fichier log de sa carte et non à l'aide de la mémoire des transactions de paiement de votre terminal) | (Impossible pendant la procédure de paiement)<br><br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur la touche INFO</li> <li>2. Le client introduit sa carte CASH (si ce n'est déjà fait); le terminal affiche le solde CASH</li> <li>3. Appuyez encore une fois sur la touche INFO</li> </ol> |
| Identification de votre terminal (votre sigle et SAM Id) ainsi que date et heure                                                                                         | Appuyez rapidement deux fois sur la touche INFO sans introduire une carte CASH                                                                                                                                                                                                                       |

## 7 Déclenchement de clôtures

Le terminal pour automate permet d'effectuer les types de clôtures suivants:

- **Clôture journalière:** comprend la somme de tous les paiements CASH effectués depuis la dernière clôture journalière. Les clôtures journalières sont transmises au système central CASH lors de la prochaine livraison et déclenchent un virement EUROPAY sur votre compte. A chaque clôture journalière, un enregistrement vient s'inscrire au fichier log de décompte du terminal, puis (après la livraison) sur le décompte EUROPAY.
- **Clôture de caisse:** comprend la somme de tous les paiements CASH effectués depuis la dernière clôture de caisse. Les clôtures de caisse sont purement informatives et ne sont pas transmises au système central CASH lors de la livraison. Pour chaque clôture de caisse, un enregistrement vient s'inscrire au fichier log de décompte du terminal.

Les clôtures de caisse et les clôtures journalières sont indépendantes l'une de l'autre.

**i** Vous pouvez consulter le fichier log de décompte au moyen de l'interface PSVIC (fiche P2 et P7) ou avec une carte de livraison par le lecteur de cartes de votre terminal CASH.

### 7.1 Clôtures journalières

Pour déclencher la clôture journalière, vous disposez des possibilités suivantes:

- en mode de sélection du protocole PSVIC de l'interface de l'automate ou de l'interface de la caisse.
- en mode de sélection du protocole VEZ de l'interface de l'automate ou de l'interface de la caisse.
- en mode automatique, déclenché à chaque livraison. Ceci est un paramètre du terminal (valeur standard: ) que vous pouvez modifier à l'aide du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS («Clôture journalière automatique – avant chaque livraison», voir Manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS).
- en mode automatique à des dates ou à des intervalles prédéfinis. Il s'agit ici d'un paramètre du terminal (valeur standard: HORS) modifiable uniquement à l'aide du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS («Clôtures journalières automatiques – à intervalles», voir Manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS). Le terminal pour automate calcule l'heure et la date au moyen de l'horloge interne du terminal.

## **7.2 Clôtures de caisses**

Vous disposez des possibilités suivantes pour déclencher des clôtures de caisses:

- en mode de sélection du protocole PSVIC de l'interface de l'automate ou de l'interface de la caisse.
- en mode de sélection du protocole VEZ de l'interface de l'automate ou de l'interface de la caisse.

Le terminal pour automate ne déclenche jamais de clôture de caisse de façon autonome, ni pendant une livraison ni à aucun autre moment prédéfini.

## 8 Livraison

### 8.1 Déroulement général

Au moment d'une livraison, vous transmettez les transactions de paiement CASH et les clôtures journalières mémorisées au clearing de livraison du système central CASH afin d'en créditer votre compte. Chaque déclenchement de livraison génère un enregistrement qui s'inscrit au fichier log de décompte du terminal.

Le système central reçoit la livraison et établit immédiatement une quittance de livraison électronique pour le terminal ayant exécuté la livraison. Sur cette quittance figure une confirmation de réception du système central CASH spécifique pour le terminal concerné ainsi que les données d'exploitation et de sécurité mises à jour pour le terminal.

Après la réception d'une quittance de livraison par le terminal, celui-ci

- complète la notice de livraison dans le log de décompte par des indications relatives à la réception de la quittance de livraison
- efface les paiements CASH transmises de la mémoire enregistrant les transactions de paiements
- soustrait le solde du terminal du montant total des transactions de paiement livrées et
- met à jour ses données d'exploitation et de sécurité selon les données de la quittance de livraison.

A ce stade, la livraison est entièrement complétée.

Le terminal n'accepte que les quittances de livraison que le central a établies à son intention et refuse les quittances qui sont destinées à un autre terminal. Le système central CASH est insensible aux répétitions d'une même transaction de paiement ou de clôture journalière. La réception répétée de la même quittance de livraison ou la réception de quittances dans l'ordre inverse sont traitées par le terminal CASH sans provoquer d'erreurs ou de problèmes.

Pendant la transmission d'une livraison et pendant la réception d'une quittance de livraison, le terminal ne peut ni accepter de paiements CASH ni exécuter d'autres fonctions. Pour les livraisons Velocollect (voir chap. 8.4 «Livraison Velocollect») la transmission des données de livraison et la réception de la quittance de livraison correspondante ne se déroulent pas en même temps. Le terminal fonctionne normalement dans l'intervalle, pour autant qu'aucune limite ne soit atteinte (par ex. capacité de la mémoire des transactions de paiement, limite d'exploitation).

## 8.2 Fréquence des livraisons

La fréquence des livraisons est laissée à votre choix. Les facteurs suivants déterminent la fréquence des livraisons:

- **Virement des transactions de paiement CASH:** les paiements CASH peuvent être crédités sur votre compte uniquement lorsque vous les avez transmis au central CASH. Une fois livrées, les clôtures journalières servent de base pour définir le montant du virement. Autrement dit, toutes les transactions de paiement effectuées jusqu'à la dernière livraison de clôture journalière sont créditées sur votre compte, tandis que les autres transactions de paiement éventuelles livrées ne sont créditées qu'après la livraison de la clôture journalière suivante.

- **Intervalle maximum entre les livraisons:** il vous est conseillé de déclencher une livraison avant qu'une transaction de paiement enregistrée dans la mémoire n'ait dépassé l'intervalle maximum (conformément à votre contrat CASH, voir chap. 14.3 «Valeurs par défaut des limites fixées par EUROPAY»). Sinon, EUROPAY ne se porte plus garant de ces paiements. EUROPAY recommande d'exécuter une livraison au moins une fois par semaine.

Vous pouvez prolonger l'intervalle maximum entre les livraisons jusqu'à la limite d'exploitation, opération que vous effectuez à votre propre risque. Vous risquez alors qu'EUROPAY ne puisse plus se porter garant des paiements qui ont dépassé le délai fixé dans le contrat CASH au moment de la livraison. Ce risque est particulièrement important

- lorsqu'un grand nombre de cartes CASH arrivent à échéance (l'échéance des cartes ec par ex. est la fin de chaque année),
  - lorsque le pourcentage de défauts des puces CASH augmente (par ex. à cause de problèmes de qualité lors de la fabrication des puces ou des cartes),
  - lorsque des falsifications ou d'autres problèmes concernant les paiements électroniques CASH se produisent dans le système CASH
- **Limite d'exploitation:** si la limite d'exploitation est atteinte (voir chap. 14.3 «Valeurs par défaut des limites fixées par EUROPAY»), le terminal n'accepte plus aucun paiement tant que vous n'avez pas exécuté de livraison complète (réception de la quittance de livraison comprise). Ceci vaut également lorsque la mémoire des transactions de paiement ne comprend pas ou peu de paiements CASH. Autrement dit,

**Important!** Même avec une mémoire de paiements vide, vous devez exécuter une livraison (réception de la quittance de livraison comprise) avant d'avoir atteint la limite d'exploitation!

- **Interruptions d'exploitation prolongées (comme les vacances annuelles):** nous recommandons d'effectuer une livraison juste avant et juste après des interruptions prolongées:
  1. Effectuez une livraison juste avant la période d'interruption. EUROPAY ne garantit les paiements que si l'intervalle maximum n'a pas été dépassé.
  2. Effectuez une nouvelle livraison avant d'accepter à nouveau des paiements CASH suite à une période d'interruption d'exploitation même si vous n'avez ni paiement CASH ni clôture journalière à transmettre. L'essentiel est que le terminal soit alimenté avec des données d'exploitation et de sécurité actualisées et que la limite d'exploitation en vigueur durant la période d'interruption soit reportée.
- **Mémoire des paiements saturée:** si la mémoire des transactions de paiement est pleine, le terminal n'acceptera plus aucun paiement tant que vous n'avez pas effectué de livraison complète (réception de la quittance de livraison comprise).
- **Solde maximum du terminal:** le solde maximum du terminal défini par EUROPAY (voir chap. 14.3 «Valeurs par défaut des limites fixées par EUROPAY») ne peut pas être dépassé. Le terminal refuse les paiements CASH qui entraîneraient un dépassement du solde maximum. Une livraison complète (réception de la quittance de livraison comprise) permet de réduire le solde du terminal du montant total des transactions de paiement livrées (quelles que soient les clôtures journalières livrées), et donc d'accepter à nouveau des paiements CASH.
- **Défaillance du terminal:** avant d'envoyer un terminal en réparation, il est conseillé d'effectuer une dernière livraison (si cela est encore possible). Ceci vaut également lorsque le terminal vous est restitué après la réparation. Voir aussi chapitre 13 «Que faire en cas de défaillance du terminal?».
- **Mise hors service du terminal:** avant de mettre votre terminal hors service, il vous est conseillé de virer le solde sur votre compte en même temps qu'une ultime clôture journalière, après une dernière livraison.

### 8.2.1 Types de livraison

Vous pouvez choisir entre les modes de livraison suivants:

1. **Livraison Telecollect:** avec ce type de livraison, il faut qu'au moment de la livraison, le terminal pour automate soit raccordé au réseau téléphonique au moyen du modem. La livraison Telecollect au système central CASH s'effectue en ligne.
2. **Livraison Velocollect:** ce type de livraison est prévu pour les terminaux sans liaison téléphonique. Le terminal communique en mode off-line avec le central CASH en passant par votre PC Backoffice et le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

### 8.3 Livraison Telecollect

Le terminal établit une liaison directe avec le central CASH par le modem et le réseau téléphonique. La liaison est toujours amorcée par le terminal CASH, jamais par le système central. Pendant la livraison Telecollect, le terminal transmet au système central CASH tous les paiements se trouvant alors dans la mémoire des transactions de paiement ainsi que les clôtures journalières correspondantes; le système central, une fois la livraison reçue, c'est-à-dire pendant l'appel, transmet la quittance de livraison au terminal.

Vous pouvez effectuer les livraisons Telecollect comme livraison immédiate ou comme livraison de nuit:

1. **Livraison immédiate:** livraison exécutée sur-le-champ qui peut être déclenchée de diverses manières (chap. 8.3.5.1 «Livraison immédiate»):
  - par un commutateur électrique externe,
  - par l'automate ou par la caisse au moyen de l'interface PSVIC ou
  - par le terminal lui-même, après dépassement d'une valeur seuil.
2. **Livraison de nuit:** la livraison de nuit n'est pas exécutée immédiatement mais à une heure définie par le central CASH, soit entre 22h30 et 06h00. La durée de la livraison de nuit est communiquée au terminal par le système central CASH avec chaque quittance de livraison mais peut varier, théoriquement, d'une livraison à l'autre. Ainsi, cette durée est optimisée sur tous les terminaux CASH afin d'éviter toute situation de «ligne occupée». Le terminal doit être prêt à livrer à l'heure de livraison nocturne. La livraison de nuit peut également être déclenchée de différentes manières (voir chap. 8.3.5.2 «Livraison de nuit»). Sur le terminal pour automate, vous ne pouvez pas voir la durée de la livraison de nuit. Une livraison de nuit peut être déclenchée par
  - l'automate ou la caisse, au moyen de l'interface PSVIC ou
  - le terminal lui-même, après dépassement d'une valeur seuil

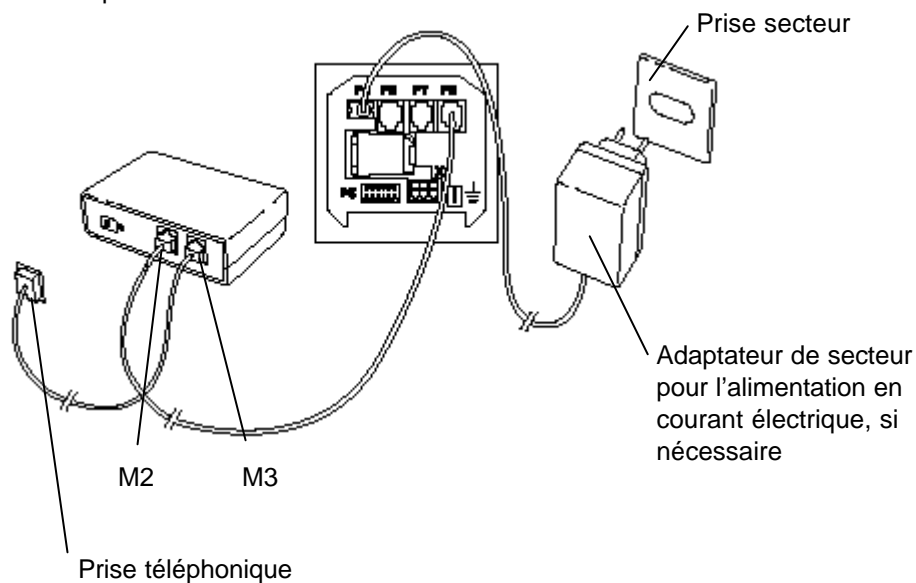
Les valeurs seuil prévues pour les livraisons Telecollect automatiques sont des paramètres réglables et tiennent compte de la capacité de la mémoire des

paiements, du solde maximum du terminal et de l'intervalle maximum entre les livraisons, pour assurer la garantie de paiement EUROPAY.

### 8.3.1 Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un modem CASH standard

**Important!** Le paramètre du terminal «Indicatif téléphonique» doit être réglé correctement avant la livraison (voir Manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS). Cet indicatif varie selon que la livraison se déroule directement d'une ligne réseau, de votre central domestique ou de l'étranger.

Il est possible de mener à bien une livraison Telecollect uniquement si le terminal est complètement raccordé:



- **Raccordement du terminal au modem CASH standard:**

Le cordon noir du modem est pourvu de deux fiches identiques.

- ? Connectez une fiche au terminal (P3).
- ? Connectez l'autre fiche au modem (M2).

**i** Dans ce cas, le modem ne nécessite pas d'alimentation électrique séparée mais est alimenté par le terminal au moyen du cordon noir du modem.

- **Raccordement du modem CASH standard au réseau téléphonique:**

? Connectez la petite fiche du cordon téléphonique bleu au modem (M3).

? Connectez la grande fiche du cordon téléphonique bleu à une prise téléphonique. Utilisez un adaptateur standard si la fiche n'est pas adaptée.

**Important!** En Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein, utilisez impérativement le cordon téléphonique bleu livré avec l'ensemble.

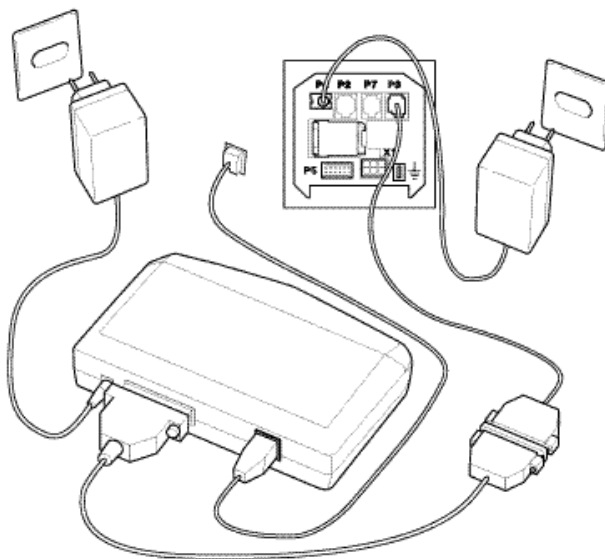
- **Raccordement du terminal au secteur et mise sous tension:**

? Connectez le câble d'alimentation électrique au terminal. Utilisez éventuellement l'adaptateur secteur compris dans les accessoires.

### 8.3.2 Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un modem Zyxel Omni.Net D

**Important!** Le paramètre du terminal «Indicatif téléphonique» doit être réglé correctement avant la livraison (voir Manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS). Cet indicatif varie selon que la livraison se déroule directement d'une ligne de réseau, de votre central domestique ou de l'étranger.

Il est possible de mener à bien une livraison Telecollect uniquement si le terminal est complètement raccordé:



- **Raccordement du terminal au modem Zyxel Omni.Net D:**

Le terminal doit être connecté au moyen du câble modem CASH (n° d'art. 520) et du câble de connexion livré avec le modem RNIS.

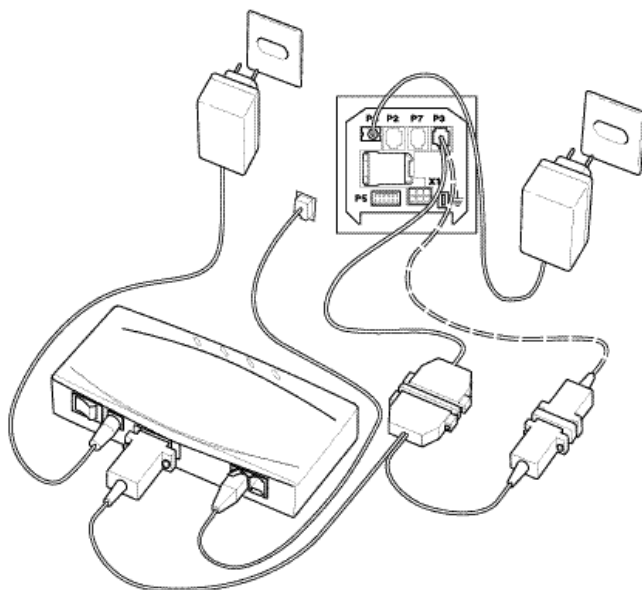
- ? Connectez le câble modem CASH au terminal (P3).
- ? Connectez le câble modem Zyxel au câble modem CASH (utilisez éventuellement un connecteur).
- ? Connectez le câble modem Zyxel au modem (TO DTE).

- i** Le modem doit être alimenté à l'aide de l'adaptateur secteur livré.
- **Raccordement du modem Zyxel Omni.Net D au réseau téléphonique:**
  - ? Connectez le modem (prise RNIS) au réseau RNIS au moyen du cordon téléphonique livré.
- **Raccordement du terminal au secteur et mise sous tension:**
  - ? Connectez le câble d'alimentation électrique au terminal. Utilisez éventuellement l'adaptateur secteur compris dans les accessoires.

### 8.3.3 Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un modem Zyxel Omni 56K

**Important!** Le paramètre du terminal «Indicatif téléphonique» doit être réglé correctement avant la livraison (voir Manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS). Cet indicatif varie selon que la livraison se déroule directement d'une ligne de réseau, de votre central domestique ou de l'étranger.

Il est possible de mener à bien une livraison Telecollect uniquement si le terminal est complètement raccordé:



- **Raccordement du terminal au modem Zyxel Omni 56K:**

Le terminal doit être connecté au moyen du câble modem CASH (n° d'art. 520) et du câble de connexion livré avec le modem RNIS.

? Connectez le câble modem CASH au terminal (P3).

? Connectez le câble modem Zyxel au câble modem CASH (utilisez éventuellement un connecteur).

? Connectez le câble modem Zyxel au modem (RS-232).

**i** Le modem doit être alimenté par l'adaptateur secteur livré.

- **Raccordement du modem Zyxel Omni 56K au réseau téléphonique:**

? Connectez le modem (prise LINE) au réseau téléphonique analogique au moyen du cordon téléphonique livré.

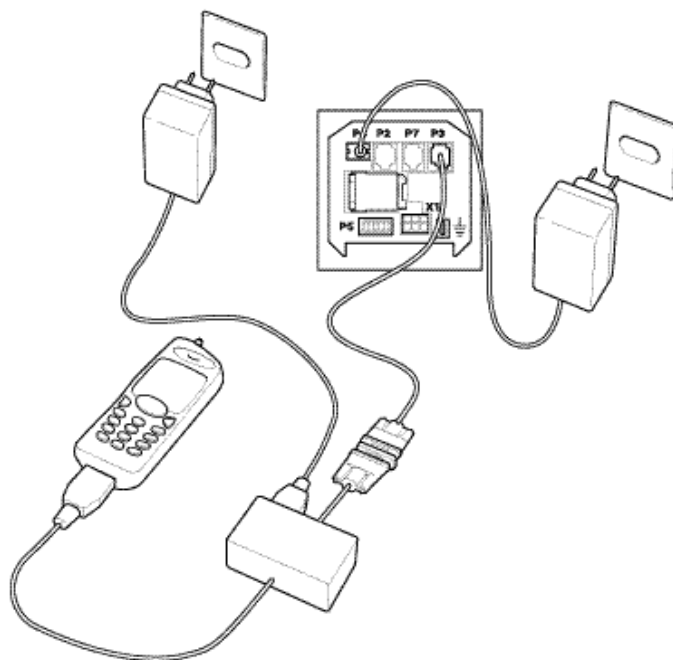
- **Raccordement du terminal au secteur et mise sous tension:**

? Connectez le câble d'alimentation électrique au terminal. Utilisez éventuellement l'adaptateur secteur compris dans les accessoires.

### 8.3.4 Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un téléphone mobile Sagem MC840

**Important!** Le paramètre du terminal «Indicatif téléphonique» doit être réglé correctement avant la livraison (voir Manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS). Cet indicatif varie selon que la livraison se déroule directement d'une ligne de réseau, de votre central domestique ou de l'étranger.

Il est possible de mener à bien une livraison Telecollect uniquement si le terminal est complètement raccordé:



- **Raccordement du terminal au téléphone mobile Sagem MC840:**

Le terminal doit être connecté au moyen du câble modem CASH (n° d'art. 520) et du câble de connexion livré avec le téléphone mobile.

- ? Connectez le câble modem CASH au terminal (P3).
- ? Connectez le câble de données livré avec la boîte de données (la Databox) au câble modem CASH (utilisez éventuellement un connecteur).

? Connectez la Databox au téléphone mobile.

i Si besoin est, le téléphone mobile peut être alimenté par la Databox au moyen d'un adaptateur de secteur.

- **Configuration du téléphone mobile Sagem MC840 pour le transfert de données:**

? Le raccordement du téléphone mobile doit être libéré en vue des transferts de données.

? Pour une exploitation optimale du canal de transmission de données, la vitesse maximale de transfert doit être réglée sur 9600 o/sec.

- **Raccordement du terminal au secteur et mise sous tension:**

? Connectez le câble d'alimentation électrique au terminal. Utilisez éventuellement l'adaptateur secteur compris dans les accessoires.

### 8.3.5 Déclenchement d'une livraison Telecollect

#### 8.3.5.1 Livraison immédiate

Une livraison Telecollect immédiate peut être déclenchée

- par le commutateur électrique externe situé sur la fiche P5-T1 (voir chap. 3.3.3 «Raccordements» et chap. 12.1 «Déclenchement d'une livraison Telecollect immédiate») ou
- par l'interface PSVIC (par l'automate / caisse au moyen de la fiche P2 ou de la fiche P7).

En outre, le terminal effectue lui-même une livraison Telecollect immédiate lorsque

- la mémoire des transactions de paiement est pleine
- le solde maximum du terminal est atteint
- le niveau de saturation de la mémoire de paiements, le solde maximum du terminal ou l'échéance jusqu'à l'intervalle défini dépassent la valeur fixée dans le paramètre du terminal «% P2 Auto-collect now». Pour régler ce paramètre du terminal, voir Manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS «Livraison automatique immédiate».

Au moment de la livraison, le terminal doit impérativement être raccordé et opérationnel (voir chap. 8.3.1 «Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un modem CASH standard»). Si le paramètre du terminal «Clôture journalière automatique – avant chaque livraison» est réglé sur , le terminal effectue automatiquement une clôture journalière juste avant la livraison (voir chap. 7.1 «Clôtures journalières»).

Si une livraison Telecollect immédiate, déclenchée automatiquement par le terminal, échoue malgré plusieurs tentatives du terminal, celui-ci essaiera d'effectuer la livraison les nuits suivantes, à l'heure de livraison de nuit fixée par le système central CASH pour ce terminal, dans la mesure où la raison pour la livraison automatique est encore valable. Par contre, pour une livraison Telecollect «non automatique» déclenchée par la fiche P5-T1 ou par l'interface PSVIC, le terminal interrompra définitivement la opération après plusieurs essais infructueux et la livraison devra être relancée plus tard, à un moment plus approprié, par le commutateur externe ou l'interface PSVIC.

**Attention!** Si la limite d'exploitation est atteinte, le terminal pour automate ne déclenchera pas automatiquement de livraison. Dans ce cas, il faudra choisir l'une des autres solutions permettant de déclencher la livraison.

### 8.3.5.2 Livraison de nuit

Le terminal exécute une livraison de nuit à l'heure fixée par le système central CASH

- lorsqu'une livraison de nuit unique a été définie au moyen de l'interface PSVIC
- ou lorsque le paramètre du terminal «% P1 auto-collect night» a été réglé sur 0% et que le solde du terminal excède le paramètre du terminal «valeur seuil du solde» avant l'heure de la livraison de nuit
- ou lorsque le niveau de saturation de la mémoire des transactions de paiement, le solde du terminal ou l'échéance fixée en fonction de l'intervalle maximum défini au moyen du paramètre du terminal «% P1 auto-collect night» sont supérieurs aux limites. Pour régler le paramètre du terminal, voir le manuel d'utilisation du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS, «Livraison automatique immédiate».

Le terminal doit impérativement être complètement raccordé et opérationnel à l'heure de la livraison (voir chap. 8.3.1 «Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un modem CASH standard»). Si le paramètre du terminal «Clôture journalière automatique – Avant chaque livraison» est réglé sur , le

terminal exécute automatiquement une clôture journalière immédiatement avant la livraison (voir chap. 7.1 «Clôtures journalières»).

Si une livraison Telecollect de nuit déclenchée automatiquement par le terminal échoue malgré plusieurs tentatives du terminal, celui-ci essaiera d'effectuer la livraison les nuits suivantes, à l'heure de la livraison de nuit fixée par le système central CASH pour ce terminal, dans la mesure où la raison pour la livraison de nuit est encore valable. Par contre, pour une livraison Telecollect unique déclenchée au moyen de l'interface PSVIC, le terminal interrompra définitivement la manœuvre après plusieurs essais infructueux et la livraison devra être relancée plus tard, à un moment plus approprié, par le commutateur externe ou l'interface PSVIC.

### 8.3.6 Affichage pendant la livraison Telecollect

Pendant la livraison, le message suivant apparaît sur le terminal:

UN INSTANT SVP



Le nombre de carrés affichés indique l'évolution de la phase de livraison:

- Etape 1: le modem attend le signal sonore du central de réseau ou de du central domestique.
- Etape 2: le modem compose le numéro de téléphone du central CASH programmé dans le module de sécurité en tenant compte du paramètre du terminal «Indicatif téléphonique» défini par vous. Il détermine automatiquement s'il faut passer par le système à fréquence vocale ou numérique.
- Etape 3: la liaison téléphonique est établie. Le terminal est synchronisé avec le modem du central CASH.
- Etape 4: le terminal transmet un message d'identification et attend la réponse du central CASH.
- Etape 5: le terminal vérifie le contenu de la réponse.
- Etapes 6, 7, 8, 9, 10...: votre terminal et le central CASH échangent des données jusqu'à la fin de la livraison.

Il se peut que, pour différentes raisons, la livraison n'aboutisse pas au premier essai. Dans ce cas, le terminal répète automatiquement plusieurs tentatives de livraison; un message d'erreur s'affichera à l'écran, de temps à autre, entre deux tentatives de livraison et après l'émission d'un signal sonore.

## 60 TERMINAL CASH POUR AUTOMATE

Une fois abouties toutes les transactions de paiement CASH mémorisées et des clôtures y correspondant, le central CASH établit une quittance de livraison électronique qu'il retransmet immédiatement (c'est-à-dire pendant le même appel) au terminal. Si la livraison a été exécutée avec succès, le message suivant s'affichera brièvement:

**TRANSFERT OK!**

Après avoir reçu sa quittance de livraison Telecollect, le terminal remet son solde à zéro, efface toutes les informations relatives aux transactions de paiement livrées et figurant dans la mémoire des transactions de paiement et complète l'enregistrement de livraison dans le fichier log de décompte. En outre, il prélève sur la quittance de livraison les données d'exploitation et de sécurité actualisées qui reportent entre autres l'échéance d'exploitation à une nouvelle date.

Si la livraison a échoué, le message suivant apparaîtra à l'écran du terminal:

**PROBLEME TECHN.**

? Vérifiez le paramètre du terminal «Indicatif téléphonique» ainsi que les raccordements avec le modem et avec le réseau téléphonique. Faites un diagnostic de l'erreur en vous reportant éventuellement au chapitre 12.5 «Affichage d'un message d'erreur».

### 8.3.6.1 Durée d'une livraison Telecollect

La durée d'une livraison Telecollect varie en fonction du volume de transactions de paiement CASH. Une livraison parfaite par modem de 2400 bauds dure au moins 30 secondes, plus environ 0,15 secondes par transaction livrée.

## 8.4 Livraison Velocollect

### Déroulement général

Lors d'une livraison Velocollect, le terminal n'établit aucune liaison directe avec le système central CASH. En revanche, vous transmettez au système central CASH les données par le biais d'un support de transmission tel:

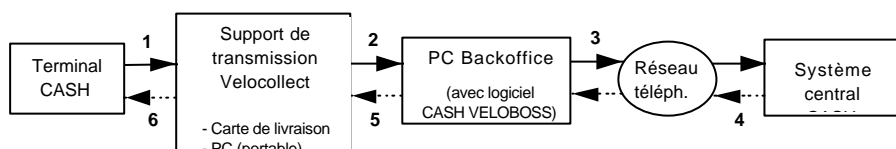
- une carte de livraison compatible (par ex. VELOCARD d'EUROPAY) ou
- un ordinateur personnel (portable) avec WINDOWS et le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS ou
- votre propre réseau d'automates

et de votre PC Backoffice et renvoyez la quittance de livraison au terminal.

**Attention:** Les fonctions de terminal pour les cartes de livraison ne sont supportées qu'à partir de la version 52.11 ou 54.11 du logiciel de terminal.

Pour l'affichage de la version de logiciel, voir chap. 12.3

«Visualisation des données du terminal».



1. Lors d'une opération Velocollect, vous collectez toutes les données à livrer de vos terminaux pour automates à l'aide de votre support de transmission Velocollect. Pour chaque terminal, un fichier de livraison est transmis au support de transmission Velocollect.
2. De retour dans votre Backoffice, vous transférez tous les fichiers de livraison sur votre PC Backoffice. La réalisation technique de ce transfert dépend du support de transmission Velocollect (carte de livraison, PC Notebook ou votre propre réseau).
3. Avec le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS, vous transmettez ensuite les fichiers de livraison au système central CASH par modem et ligne téléphonique.
4. Pour chaque fichier de livraison, le système central CASH crée immédiatement un fichier «quittance» qu'il renvoie au logiciel CASH Backoffice VELOBOSS se trouvant sur votre PC Backoffice. En règle générale, les fichiers de quittance réceptionnés restent dans votre PC Backoffice jusqu'à vo-

tre prochaine opération Velocollect (sauf si vous utilisez votre propre réseau pour la livraison Velocollect).

5. Juste avant d'entamer votre prochaine opération, vous transférez vos fichiers de quittances à votre support de transmission Velocollect.
6. Lors de la prochaine livraison Velocollect au terminal, vous transférez d'abord la quittance de livraison individuelle. Après réception de cette quittance de livraison, le terminal
  - réduit le solde du terminal du montant total des transactions de paiement CASH acquittées,
  - efface de la mémoire des transactions de paiement toutes les transactions de paiement CASH acquittées et
  - met à jour l'enregistrement de la dernière livraison dans le log de décompte.

En outre, il prélève sur la quittance de livraison les données d'exploitation et de sécurité qui reportent notamment l'échéance fonctionnement à une date ultérieure. Directement après le traitement de la quittance de livraison, le terminal continue avec la procédure mentionnée au point 1.

Si une erreur survient en cours de livraison Velocollect (par ex. pertes de données de livraison ou de quittances de livraison), il vous suffira de tenter un nouvel essai. Comme le terminal n'efface que des transactions de paiement acquittées, vous ne pouvez pas perdre d'argent. Le système central CASH est insensible aux livraisons répétées des mêmes transactions de paiement.

**i** Avec une livraison Velocollect, les limites exploitables de la capacité de mémoire des transactions de paiement, du solde maximum du terminal ainsi que la limite d'exploitation (voir chap. 14.3 «Valeurs par défaut des limites fixées par EUROPAY») sont divisées de moitié. Ceci est dû au fait que la quittance de livraison n'est pas immédiatement transmise au terminal, mais seulement lors de la prochaine opération Velocollect.

### **Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS**

Le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS doit être installé sur votre PC Backoffice sous WINDOWS 95 / NT4.0 et le PC doit être relié au réseau téléphonique public par modem. Voir également à ce sujet le manuel d'utilisation séparé «Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS».

EUROPAY vous propose le logiciel VELOBOSS avec les câbles nécessaires et un modem analogique sous forme d'accessoires («Kit Backoffice»). Avec le même équipement, vous pourrez également initialiser des terminaux.

### Livraison Velocollect avec une carte de livraison

Vous pouvez effectuer une livraison Velocollect avec la carte de livraison EUROPAY VELOCARD ou avec une autre carte de livraison compatible au niveau de l'interface de l'extérieur, au moyen du lecteur de cartes de votre terminal CASH pour automate. Le terminal pour automate est protégé contre les accès non autorisés par un mot de passe que vous pouvez définir vous-même pour vos terminaux. Le terminal n'accepte que les cartes de livraison avec le mot de passe correct.

Déroulement Velocollect avec la carte de livraison:

? Dans votre Backoffice, à l'aide du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS, chargez sur la carte de livraison tous les fichiers de quittances de la dernière opération Velocollect fournies par le système central CASH ainsi que le fichier des tâches. Avec le fichier des tâches, vous définissez les processus de traitement à exécuter par le terminal (à ce sujet, voir également le manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS).

? Introduisez la carte de livraison dans le lecteur de cartes du terminal CASH. Le terminal n'exécute que les processus de traitement définis dans le fichier des tâches. Les processus pouvant être exécutés à ce stade sont:

- la saisie et le traitement du fichier de quittances par le terminal,
- le transfert du fichier des livraisons, du log de décompte et de la mémoire des transactions de paiement à la carte de livraison,
- la modification du mot de passe dans le terminal.

Vous trouverez à l'écran du terminal toutes les indications permettant de guider l'utilisateur. Pour une analyse d'erreurs ultérieure dans le Backoffice, le terminal enregistre toutes les procédures dans un fichier d'état spécifique au terminal, transmis à votre PC Backoffice au moyen de la carte de livraison.

Ces procédures se répètent sur chaque terminal lors d'une opération Velocollect. La capacité de mémorisation de la carte VELOCARD d'EUROPAY est suffisamment grande pour 50 à 100 terminaux env. par opération Velocollect.

? De retour dans votre Backoffice, transférez les fichiers de la carte de livraison à votre PC Backoffice à l'aide du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

? Transmettez ensuite les fichiers de livraisons collectés au système central CASH et attendez de recevoir les fichiers de quittance correspondants pour la prochaine opération Velocollect.

**Livraison Velocollect avec PC portable**

Vous pouvez effectuer les livraisons Velocollect avec un PC portable et le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

- ? En commençant votre opération Velocollect, les fichiers de quittances de la dernière livraison doivent se trouver sur le PC portable:
- Si vous avez effectué la dernière livraison au système central CASH directement au moyen du PC portable, les fichiers de quittances se trouvent déjà sur celui-ci.
  - Si vous effectuez la dernière livraison au système central CASH indirectement de votre PC Backoffice individuel, transférez alors les fichiers de quittances de votre PC Backoffice au PC portable, par ex. à l'aide d'un réseau local, d'un programme de communication courant ou d'un support de données (par ex. disquette).
- ? Commencez par raccorder le port COM du PC portable à la fiche P7 située à l'arrière du terminal pour automate. Lancez le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS et sélectionnez l'option du menu appropriée (voir le manuel d'utilisation du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS). Le PC portable transmet à présent le fichier de quittances au terminal et demande au terminal de lui retourner le fichier de livraison.

Répétez cette procédure sur chaque terminal de votre opération Velocollect.

- ? De retour dans votre Backoffice, transmettez au système central CASH en mode direct du PC portable (ou indirectement de votre PC Backoffice), par modem et réseau téléphonique, les fichiers de livraison de tous les terminaux de votre opération et attendez le renvoi des nouveaux fichiers de quittances.

**Livraison Velocollect avec votre propre réseau**

Vous pouvez également effectuer des livraisons Velocollect entre vos propres automates et votre Backoffice au moyen de votre propre réseau. Ce dernier doit être en mesure de transmettre dans les deux sens des fichiers pouvant atteindre plusieurs centaines de kilooctets, entre le système de données de votre PC Backoffice et des terminaux spécifiques adressables de votre PC Backoffice. La transmission entre votre PC Backoffice et le système central CASH doit être effectuée avec le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS. Veillez à ce que vos automates et votre PC Backoffice utilisent les programmes de commande d'interfaces spécifiques à la fois au réseau et au système CASH.

**Transmission de données entre votre PC Backoffice et le système central CASH**

Voir le manuel d'utilisation du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

## **9 Crédits et virements**

### **Garantie de paiement**

Aux termes du contrat CASH, EUROPAY se porte garant de toutes les transactions de paiement livrées dans les délais. Le système central vérifie si l'intervalle maximum a été respecté pour chacune des transactions de paiement CASH. En général, les paiements livrés en retard sont néanmoins crédités sur votre compte, sauf si

1. leur authenticité est douteuse
2. un problème d'ordre technique apparaît (éventuellement par suite d'endettement du système CASH)
3. le paiement a déjà été versé au titulaire de la carte lors du remboursement d'un solde résiduel (par ex. en cas de défaut de puce ou d'échéance de la carte).

### **Clôtures journalières et crédit**

Avec CASH, les paiements sont regroupés puis crédités sur votre compte. Les clôtures journalières que vous avez effectuées sur le terminal constituent la base de ce regroupement. Une clôture journalière comprend toutes les transactions de paiement effectuées depuis la dernière clôture journalière du terminal concerné. Votre compte est crédité automatiquement à chaque livraison de la clôture journalière. Vous pouvez définir l'heure et la fréquence de vos clôtures journalières, c'est-à-dire opter pour une seule ou plusieurs clôtures journalières.

A chaque livraison et en règle générale, le terminal effectue une clôture journalière automatique qui garantit le virement immédiat sur votre compte de tous les paiements que vous avez livrés.

Vous pouvez toutefois aussi désactiver la clôture journalière automatique (voir Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS: Paramètres du terminal «Clôture journalière automatique»). Dans ce cas, les paiements que vous avez livrés mais qui ne font pas encore l'objet d'une clôture journalière ne seront crédités sur votre compte que lors de la prochaine clôture journalière.

**Virement**

Le virement comprend:

- le montant total des clôtures journalières livrées
- moins les paiements livrés en retard et non crédités
- moins les frais de transaction et la commission d'EUROPAY.

**Valeur**

La datation de la valeur dépend du contrat CASH qui vous lie à EUROPAY ainsi que du compte que vous détenez auprès de votre banque ou de la poste.

## **10 Visualisation ou modification des paramètres du terminal**

Le logiciel CASH Backoffice VELOBOSS vous permet de visualiser ou de modifier les paramètres du terminal définis provisoirement. En outre, grâce à une remise à zéro appelée «Reset», vous pouvez rétablir les valeurs initiales définies lors de l'initialisation pour l'ensemble des paramètres du terminal.

- ? Connexion du terminal à votre ordinateur personnel: reliez une interface série du PC (COM 1 ou COM2) à la fiche P7 du terminal pour automate via un triple cordon (accessoires; voir aussi chapitre 3.3.3 «Raccordements»).
- Pour la visualisation ou la modification des paramètres du terminal, voir le manuel d'utilisation du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

## 11 Vérification des enregistrements du log

Vous pouvez appeler, vérifier et au besoin transmettre au Backoffice les enregistrements log du terminal. Les enregistrements sont mémorisés par ordre chronologique. Ils sont édités dans un ordre inverse à l'ordre chronologique; autrement dit, le dernier enregistrement apparaîtra toujours en premier.

- **Enregistrements dans la mémoire des transactions de paiement:** chaque transaction effectuée sur votre terminal est saisie dans la mémoire des transactions de paiement du terminal où elle est conservée jusqu'à la réception de la quittance de livraison.
- **Enregistrements dans le fichier log des transactions:** toutes les clôtures journalières ou de caisse ainsi que les livraisons sont saisies dans le fichier log de décompte du terminal. Le volume du fichier log de décompte est limité aux 50 derniers enregistrements. C'est pourquoi les enregistrements plus anciens sont effacés lorsque le fichier est plein. Les quittances de livraison n'effacent pas les enregistrements dans le fichier log de décompte.

### 11.1 Enregistrements dans la mémoire de paiements

- **Directement avec un PC**

? Reliez une interface série du PC (COM 1 ou COM2) au moyen du triple cordon dans le kit Backoffice à la fiche P7 du terminal pour automate (voir chap. 3.3.3 «Raccordements»).

Pour consulter les enregistrements, voir le manuel d'utilisation du logiciel Backoffice VELOBOSS.

- **Indirectement, par la carte de livraison**

? A partir de la version 52.11 ou 54.11 du logiciel du terminal et à l'aide d'une carte de livraison, vous pouvez copier le contenu de la mémoire de paiement sur votre PC Backoffice et l'afficher sur celui-ci à l'aide du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS. A ce sujet, voir également le manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

## **11.2 Enregistrements dans le log de décompte**

- **Directement avec un PC**

Il est possible de consulter directement les données issues du log de décompte sur un ordinateur personnel à l'aide du logiciel CASH Backoffice.

- **Indirectement, par la carte de livraison**

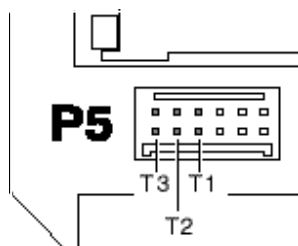
? A partir de la version 52.11 ou. 54.11 du logiciel du terminal et à l'aide d'une carte de livraison, vous pouvez copier le contenu du fichier log de décompte du terminal sur votre PC Backoffice et l'afficher sur celui-ci à l'aide du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS. A ce sujet, voir également le manuel d'utilisation Logiciel CASH Backoffice VELOBOSS.

## 12 Fonctions des commutateurs de test

Les commutateurs de test vous permettent:

- de déclencher des livraisons Telecollect immédiates
- de confirmer les modifications du mot de passe déclenchées au moyen de la carte de livraison
- de visualiser certaines données du terminal
- de simuler des paiements à l'automate ou à la caisse
- d'afficher des messages d'erreur.

**Remarque:** Les commutateurs de test ne font pas partie du terminal pour automate. Ce terminal ne comporte qu'une fiche (P5, type «Berg Dubox, 2 x 6 pins») à laquelle est connecté un cordon sur mesure reliant les commutateurs. Les commutateurs de test doivent être façonnés comme des commutateurs à touche (interrupteurs). Veiller à ce que le cordon entre la fiche P5 et les commutateurs de test soit aussi court que possible.



Fiche P5 sur la face arrière du terminal (voir aussi chap. 3.3.3 «Raccordements»)

**Attention!** Si un automate est ouvert, respectez les consignes de sécurité du constructeur de l'automate afin d'éviter tout risque (par ex. avec des conducteurs).

- |    |                        |                                                                                                                     |
|----|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T1 | Commutateur de test 1: | déclenche une livraison Telecollect immédiate                                                                       |
| T2 | Commutateur de test 2: | localise les erreurs et visualise les données du terminal                                                           |
| T3 | Commutateur de test 3: | simule des paiements sans carte CASH, confirme la modification du mot de passe déclenchée par la carte de livraison |

## 12.1 Déclenchement immédiat d'une livraison Telecollect

Condition: le terminal doit être branché sur secteur et connecté au réseau téléphonique par modem (voir chap. 8.3.1 «Préparation d'un terminal pour une livraison Telecollect avec un modem CASH standard»).

? Actionnez le commutateur de test 1 (voir page 71).

Apparaît alors à l'écran du terminal:

**TRANSFERT  
IMMEDIAT OK?**

**i** **Annulation:** si vous le souhaitez, vous pouvez interrompre le processus maintenant:

? Appuyez sur la touche STOP.

Pour lancer la livraison:

? Appuyez sur la touche OK (avec un terminal sans touche OK: ? appuyez sur la touche INFO).

Pendant la livraison, vous verrez apparaître à l'écran du terminal le message suivant:

**UN INSTANT SVP  
■■■**

Le nombre de carrés affichés indique l'évolution de la phase de livraison (voir chap. 8.3.6 «Affichage pendant la livraison Telecollect»).

Si la livraison a été menée à bien, le message suivant apparaît brièvement à l'écran du terminal:

**TRANSFERT OK!**

## 12.2 Mot de passe pour la carte de livraison

Une carte de livraison ne permet d'échanger des données avec le terminal que lorsqu'elle lui a communiqué le mot de passe valide. Le mot de passe est demandé par le terminal immédiatement après l'insertion de la carte de livraison dans le lecteur de cartes.

### 12.2.1 Confirmer la modification du mot de passe

Si le mot de passe communiqué par la carte de livraison ne concorde pas avec le mot de passe valide, le terminal part de l'hypothèse que le mot de passe a été modifié:

**CONFIRMER  
MOT DE PASSE**

Le terminal vous demande de confirmer la modification du mot de passe.

? Actionnez le commutateur de test 3 (voir page 71).

Le terminal mémorise maintenant le nouveau mot de passe qui se trouve sur la carte de livraison.

**i** Veuillez informer votre personnel chargé des livraisons de cette procédure.

Un changement du mot de passe peut également être déclenché par la carte de livraison d'un tiers non autorisé qui, ne connaissant pas le mot de passe valide, transmettra normalement un mot de passe non valide. Avec un mot de passe non valide, aucun accès n'est possible aussi longtemps que le tiers non autorisé n'a pas accès à la fiche P5-T3 au moyen de laquelle il pourrait effectuer une modification du mot de passe.

### 12.2.2 Mesures de précaution

Le mot de passe du terminal est mémorisé sous forme codée dans le module de sécurité et ne peut plus être lu en texte clair. Mais pour assurer la protection totale du mot de passe, vous devez respecter les mesures de précaution suivantes:

- Toute personne ayant accès à la fiche P5 peut, à l'aide d'une carte de livraison, régler le mot de passe du terminal sur n'importe quelle valeur et ainsi contourner la protection du mot de passe. Veuillez donc protéger la fiche P5 ou les commutateurs qui y sont raccordés contre tout accès non autorisé!

## 74 TERMINAL CASH POUR AUTOMATE

- Toute personne ayant accès à l'interface PSVIC peut, à l'aide d'un PC, régler le mot de passe du terminal sur n'importe quelle valeur et ainsi contourner la protection du mot de passe. Veuillez donc protéger l'interface PSVIC (fiches P2 et P7) contre tout accès non autorisé!
- Le mot de passe est également mémorisé en texte clair sur votre PC Backoffice et sur votre carte de livraison: veillez à ce qu'aucune personne non autorisée puisse avoir accès à votre PC Backoffice ou saisir des données provenant de votre carte de livraison!

Même en connaissant ou en modifiant le mot de passe du terminal, les personnes non autorisées ne peuvent pas voler votre crédit CASH, même si elles effectuent les livraisons à votre place. Cependant, elles peuvent analyser vos transactions CASH.

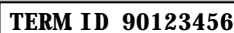
### 12.3 Visualisation des données du terminal

**i** **Annulation:** si vous le souhaitez, vous pouvez interrompre le processus à tout moment:  
? appuyez sur la touche STOP.

- **Terminal Id**

? Actionnez le commutateur de test 2 (voir page 71).

L'identification du terminal, par ex. 90123456, apparaît à l'écran du terminal:

A screenshot of a terminal screen displaying the text "TERM ID 90123456" in a white box with a black border.

? Appuyez sur la touche OK (avec un terminal sans touche OK: ? appuyez sur la touche INFO).

La version du logiciel apparaît alors à l'écran.

Le logiciel, par ex. V54.15

|                 |
|-----------------|
| SOFTWARE V54.15 |
|-----------------|

? Appuyez sur la touche OK (avec un terminal sans touche OK: ? appuyez sur la touche INFO).

Apparaissent ensuite:

- le nombre de transactions effectuées depuis la dernière livraison réussie et le pourcentage de saturation de la mémoire des transactions de paiement
- le solde du terminal et le pourcentage d'utilisation du solde maximal du terminal.
- **Le nombre de transactions, la capacité de la mémoire de paiements / le solde du terminal et l'utilisation du solde maximal du terminal**

|     |       |     |
|-----|-------|-----|
| TX  | 495   | 50% |
| FR. | 50.10 | 5%  |

**i** La capacité de la mémoire des transactions de paiement (exprimée en %) peut, dans certaines circonstances, être supérieure au chiffre obtenu à partir du nombre de transactions et de la capacité maximale de la mémoire des transactions de paiement (voir chap. 14.1 «Caractéristiques techniques»). Cela vient du fait que le terminal enregistre dans la mémoire des transactions de paiement certains événements techniques qui sont importants pour le traitement des paiements par le système central CASH.

? Appuyez sur la touche STOP.

## 12.4 Simulation de paiements sans carte CASH

Vous avez la possibilité de simuler une transaction de paiement sans carte CASH pour tester l'interface qui relie l'automate à son terminal. Comme il s'agit d'une transaction de paiement simulée, elle n'est pas enregistrée dans la mémoire de paiements du terminal. Une telle transaction de paiement simulée n'a aucune répercussion sur le solde du terminal.

**Attention:** Assurez-vous que la fiche P5 ou qu'un commutateur test raccordé à P5-T3 ne soit pas accessible à une personne non autorisée. Sinon vous risquez qu'un tiers bénéficie frauduleusement d'un service sans le payer à votre point de vente.

#### **12.4.1 Interfaces VIC et VEZ**

? Les interfaces permettent de réclamer une carte CASH par l'automate ou la caisse.

Le message correspondant s'affiche à l'écran du terminal.

? Actionnez le commutateur de test 3 (voir page 71) pour simuler l'introduction d'une carte CASH valable et la pression sur la touche OK.

Le message annonçant que le paiement a été effectué s'affiche.

#### **12.4.2 Interfaces MDB**

L'invitation à introduire la carte CASH apparaît à l'écran du terminal.

? Actionnez le commutateur de test 3 (voir page 71) pour simuler l'introduction d'une carte CASH valable. Le terminal envoie le message MDB «BEGIN SESSION».

? Sélectionnez le produit sur l'automate. Le terminal envoie le message MDB «VEND REQUEST».

? Actionnez à nouveau le commutateur de test 3 pour simuler la pression sur la touche OK.

Le terminal envoie le même message MDB qu'à l'issue d'une transaction effectivement réalisée, à savoir «VEND APPROVED».

## 12.5 Affichage d'un message d'erreur

Si une panne se produit pendant une livraison, il est possible que le message suivant apparaisse à l'écran du terminal:

**PROBLEME TECHN.**

Vous pouvez localiser le problème en faisant s'afficher le code d'erreur correspondant:

? Actionnez le commutateur de test 2 (voir page 71).

Dans ce cas, les codes d'erreurs s'affichent après avoir actionné le commutateur de test 2. (Pour afficher les données du terminal conformément au chap. 12.3 «Visualisation des données du terminal»: ? Actionnez de nouveau le commutateur de test 2.)

Les codes d'erreurs peuvent signifier ceci:

| Code d'erreur | Signification                                                                                 |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 84-8B, 9F     | Erreur de protocole ou interruption                                                           |
| 8C            | Interruption éventuelle du modem                                                              |
| 8D-97, 9E87   | Erreur durant le traitement de la livraison                                                   |
| 98 ou 18      | Interruption du modem                                                                         |
| 99 ou 19      | Pas de réponse aux appels                                                                     |
| 9A ou 1A      | Pas de tonalité                                                                               |
| 9B ou 1B      | Interruption durant l'établissement de la liaison                                             |
| 9C ou 1C      | Problèmes de télécommunication                                                                |
| 9D ou 1D      | Interruption de la communication (éventuellement à cause d'un mauvais indicatif téléphonique) |
| FF            | Modem non raccordé                                                                            |

## 13 Que faire en cas de panne du terminal?

### 13.1 Maintenance

Pour les terminaux CASH, EUROPAY ne propose qu'une formule de maintenance appelée Mailback. Les contrats de maintenance traditionnels ne sont pas prévus.

#### Procédure de base

En cas de panne du terminal, procédez toujours de la façon suivante (les procédures détaillées sont mentionnées aux chapitres 13.2 «Procédure standard» et 13.3 «Variantes des procédures au choix»):

1. Vous (ou les tiers autorisés par vous) démontez le terminal défectueux et l'envoyez pour réparation à l'un des services de maintenance autorisé par EUROPAY (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»). Vous-même (ni les tiers autorisés par vous) ne devez d'aucune façon manipuler l'appareil.
2. Pour assurer la disponibilité de votre point de vente durant la réparation du terminal, vous (ou les tiers autorisés par vous) pouvez garder en réserve installer des terminaux de rechange si vous le jugez utile. Les procédures possibles sont décrites de manière détaillée au chap. 13.3 «Variantes des procédures au choix».
3. Le service de maintenance autorisé répare votre terminal aussi rapidement que possible et le renvoie à l'expéditeur par courrier (autrement dit, à vous ou aux tiers autorisés). Si la réparation n'a pas été effectuée sous garantie, le service de maintenance autorisé établit une facture de réparation à l'adresse de l'expéditeur.
4. Vous (ou les tiers autorisés par vous) remontez le terminal réparé ou le gardez en stock comme terminal de remplacement.

**i** Même pendant les réparations, la sécurité des transactions de paiement mémorisées sur le terminal continue à être garantie. Le service de maintenance autorisé ne peut en aucun cas manipuler vos données. L'argent électronique éventuellement stocké dans votre terminal ne peut être crédité que sur votre compte. Selon le type de panne et de circonstances, toutes les clôtures journalières mémorisées dans le terminal et pas encore livrées peuvent se perdre. Mais en effectuant un double enregistrement dans le module de sécurité et dans la mémoire des transactions de paiement du terminal, il est possible, en général, de reconstruire votre crédit. Le virement sur votre compte s'effectue lors de la prochaine livraison de clôture journalière, en cas

de défaillance du terminal, lors de la prochaine livraison avec le module de sécurité intact ou, en cas de défaillance du module de sécurité, après la ré-initialisation avec un module de sécurité de remplacement.

En cas de détérioration totale du terminal et du module de sécurité (par ex. par le feu) veuillez contacter la Hotline CASH (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»).

### **Procédure effectuée par le service de maintenance autorisé**

Le service de maintenance autorisé procède à la réparation de la manière suivante:

1. Une livraison est déclenchée (si cela est techniquement possible).
2. La défaillance est réparée comme suit:
  - en cas de panne du terminal: les pièces défectueuses sont remplacées. Vous conservez le module de sécurité que vous aviez jusqu'à présent.
  - en cas de panne du module de sécurité: un nouveau module de sécurité avec le même Terminal Id, mais avec un nouveau SAM Id, est commandé à votre nom. Le nouveau module de sécurité est monté dans le terminal.
3. Le terminal est soumis à un essai de fonctionnement et si nécessaire réinitialisé. Ainsi, tant vos paramètres initiaux ainsi que les réglages actuels sont conservés.
4. Le terminal, y inclus le module de sécurité, est retourné à l'expéditeur en état de fonctionnement.

## **13.2 Procédure standard**

La procédure standard décrite ci-après (**Variante A1**) se base sur la situation suivante: votre terminal tombe en panne mais vous ne disposez pas de matériel de remplacement. Votre point de vente ne peut donc pas accepter de transactions de paiement CASH jusqu'à ce que le terminal soit réparé et réinstallé. Le chapitre 13.3 «Variantes des procédures au choix» vous explique comment, en se basant sur du matériel de remplacement opérationnel, vous pouvez assurer une disponibilité optimale de votre point de vente

**Important!** Tâchez à tout prix de livrer le crédit mémorisé dans votre terminal par Telecollect ou Velocollect. EUROPAY ne garantit ni les transactions de paiement mémorisées dans les terminaux perdus (par ex. lors du transport vers le service de maintenance), ni les transactions de paiement livrées en retard.

Puis:

- ? Expédiez le terminal à un service de maintenance autorisé (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»), sans en avoir retiré le module de sécurité. En cas de questions, n'hésitez pas à contacter la Hotline CASH.
- ? Veillez à bien emballer le terminal pour le transport. Assurez-vous contre les pertes de transport (notamment lorsque plus aucune livraison n'est possible).
- ? N'oubliez pas d'indiquer l'adresse précise de l'expéditeur (ainsi que l'emplacement exact du terminal et le nom, le numéro de téléphone et de fax de la personne à contacter en cas de questions).

Le terminal vous sera renvoyé dès qu'il est réparé.

#### **Mise en service du terminal réparé**

Après avoir reçu le terminal réparé, vous devez

- vérifier si vous avez récupéré votre terminal **avec** son module de sécurité (sinon le crédit du terminal risque d'être viré sur un autre compte que le vôtre) et
- exécuter une livraison Telecollect ou Velocollect complète, juste avant la remise en service, pour que terminal puisse réinitialiser les échéances encore en vigueur depuis la réparation et actualiser les données d'exploitation et de sécurité. Vous pouvez effectuer cette procédure dans votre Backoffice ou seulement après la réinstallation du terminal dans votre automate. Choisir une variante dépend en premier lieu de vos possibilités de livraison.

Pour cela, procédez comme suit:

- ? raccordez le terminal au réseau.
- ? comparez le Terminal Id (voir chap. 12.3 «Visualisation des données du terminal») au Terminal Id figurant sur votre dernier décompte EUROPAY ou sur votre support de carte, envoyé avec le module de sécurité (voir chap. 4 «Première mise en service»). Veuillez contacter la Hotline CASH si vous constatez une discordance.
- ? effectuez une livraison Telecollect ou Velocollect complète juste avant la remise en service.

Maintenant, votre terminal est à nouveau opérationnel.

### 13.3 Variantes des procédures au choix

Comparées à la variante A1 (voir chap. 13.2 «Procédure standard»), les variantes des procédures décrites ci-après ont pour objectif d'optimiser

- la disponibilité de votre point de vente
- vos frais (par ex. frais de déplacement de votre technicien de maintenance, coûts de réparations facturés par le service de maintenance autorisé).

#### Variante A2

Type de défaut: ne doit pas être précisé (autrement dit, cette variante vaut aussi bien en cas de panne du terminal que du module de sécurité)

Matériel de remplacement: terminal de remplacement initialisé au moyen du propre module de sécurité et d'un Terminal Id individuel

- ? Exécutez une livraison Telecollect ou Velocollect complète avec le terminal opérationnel initialisé. Cette procédure actualise les données d'exploitation et de sécurité et règle l'échéance d'exploitation à la valeur maximale.
- ? A l'aide du logiciel CASH Backoffice VELOBOSS, réglez les paramètres du terminal selon ceux du terminal défectueux.
- ? Démontez le terminal défectueux et installez le terminal de remplacement.

**Attention:** Le chiffre d'affaires CASH de votre point de vente réalisé à partir de ce moment-là apparaîtra sur le décompte sous le Terminal Id du terminal de remplacement.

- ? Avec le terminal défectueux, effectuez une livraison Telecollect ou Velocollect complète si cela est encore possible. (Le service de maintenance autorisé effectuera ultérieurement une livraison à partir du terminal réparé s'il a été envoyé avec le module de sécurité. Mais ce faisant, l'échéance pour la garantie de paiement EUROPAY est peut-être déjà écoulée).
- ? Expédiez le terminal défectueux avec son module de sécurité à un service de maintenance autorisé pour réparation.
- ? Le terminal réparé vous est renvoyé réinitialisé, avec le même module de sécurité et les mêmes les paramètres de terminal. (Si le terminal a été envoyé sans le module de sécurité, il vous sera renvoyé à l'état «neutre»). Lors d'une prochaine panne, le terminal réparé pourra être utilisé comme terminal de remplacement.

**Variante B**

Pour les variantes B1 et B2, effectuez d'abord un diagnostic de la panne, pour vérifier s'il s'agit d'un défaut du terminal ou du module de sécurité:

- ? Appuyez deux fois sur la touche P5-T2 (voir chap. 12 «Fonctions des commutateurs de test»).
- Si le terminal n'affiche rien ou affiche un autre message que «INSERT CSM», le défaut est certainement situé au niveau du terminal et le module de sécurité fonctionne correctement. Continuez selon la variante B1.
  - Si le terminal indique «INSERT CSM», bien que le module de sécurité soit correctement intégré, il est fort probable que le terminal fonctionne correctement et que le module de sécurité soit défectueux. Continuez selon la variante B2.

**Variante B1**

|                           |                                                             |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Type de défaut:           | panne du terminal (module de sécurité OK)                   |
| Matériel de remplacement: | terminal de remplacement neutralisé sans module de sécurité |

- ? Démontez le terminal défectueux.
- ? Effectuez une livraison Telecollect ou Velocollect complète avec le terminal défectueux, si cela est encore possible. (Si vous n'effectuez pas cette opération ou si une livraison n'est plus possible, vous perdrez toutes les informations concernant les clôtures journalières non encore livrées).
- ? Démontez le module de sécurité se trouvant dans le terminal défectueux et intégrez-le dans un terminal de remplacement neutralisé.
- ? Effectuez une livraison Telecollect (une livraison Velocollect ne suffit pas) avec le terminal de remplacement. Cette procédure permet d'initialiser le terminal de remplacement avec le module de sécurité et les paramètres du terminal défectueux, d'actualiser les données d'exploitation et de sécurité et de régler l'échéance d'exploitation à sa valeur maximale. En même temps, la livraison du solde du terminal du module de sécurité sera effectuée.
- ? Installez le terminal de remplacement.
- ? Expédiez le terminal défectueux sans le module de sécurité à un service de maintenance autorisé. Le terminal réparé vous sera renvoyé à l'état neutralisé et pourra dès lors être utilisé comme terminal de remplacement lors d'une prochaine panne de terminal.

## Variante B2

Type de défaut: panne du module de sécurité (Terminal OK)

Matériel de remplacement: un module de sécurité de remplacement avec le même Terminal Id que le module de sécurité défectueux. (Comme pour un Terminal Id défini, le système CASH n'accepte que la dernière version de module de sécurité, vous ne pourrez pas commander de module de remplacement pour le garder en réserve. Les modules de sécurité de remplacement sont fabriqués par EUROPAY selon un procédé express spécial).

- ? Une livraison avec le module de sécurité défectueux n'est plus possible. Prélevez le module de sécurité et détruisez-le (couper les contacts dorés).
- ? Par l'intermédiaire de la Hotline CASH (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»), commandez un module de sécurité de remplacement en indiquant l'ID du terminal. Si vous n'êtes pas certain de connaître le Terminal Id du module de sécurité défectueux, appuyez une fois sur la touche P5-T2 du terminal pour automate (voir également chap. 12 «Fonctions des commutateurs de test»). Le terminal pour automate vous indiquera alors l'identification du terminal. Le Terminal Id du module de sécurité de remplacement et le Terminal Id concerné doivent concorder.
- ? Avant l'utilisation du module de sécurité de remplacement: assurez-vous que l'alimentation du terminal est coupée. Insérez ensuite le module de sécurité de remplacement dans le terminal.
- ? Effectuez une livraison Telecollect (une livraison Velocollect ne suffit pas). Lors de cette procédure, le terminal se réinitialise avec le nouveau module de sécurité et effectue la livraison des transactions de paiement réalisées avec le précédent module de sécurité. (Toutefois, le délai pour la garantie de paiement EUROPAY peut déjà avoir été dépassé). En même temps, le terminal actualise les données d'exploitation et de sécurité et règle l'échéance d'exploitation à la valeur maximale.

**Comparaison des variantes**

|                                                                                                                                            | <b>A1</b>             | <b>A2</b>                                | <b>B1</b>                         | <b>B2</b>             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Procédure                                                                                                                                  | simple                | complexe                                 | complexe                          | complexe              |
| Matériel de remplacement opérationnel (CSM = module de sécurité)                                                                           | -                     | terminal de remplacement avec propre CSM | terminal de remplacement sans CSM | -                     |
| Réglage des paramètres du terminal                                                                                                         | non nécessaire        | nécessaire                               | non nécessaire                    | non nécessaire        |
| Nombre d'interventions du technicien de maintenance au point de vente (VC = point de vente Velocollect<br>TC = point de vente Telecollect) | 2                     | 1                                        | VC: 2<br>TC: 1                    | 2                     |
| Le problème de décompte EUROPAY est aisément identifiable                                                                                  | Oui                   | Non (autre Id terminal)                  | Oui                               | Oui                   |
| Interruption de la fonction de transaction de paiement avec CASH au point de vente d'environ:                                              | 5 - 7 jours ouvrables | 0.5 - 1 jour                             | 0.5 - 1 jour                      | 2 - 4 jours ouvrables |

## 14 Annexes

### 14.1 Caractéristiques techniques

- Montant de la transaction de paiement CHF –.01 au min., solde de la carte au max.
- Capacité de la mémoire des transactions de paiement (Telecollect) 5000 enregistrements au max.
- Capacité de la mémoire des transactions de paiement (Velocollect) 2500 enregistrements en moyenne
- Capacité du fichier log de décompte 50 enregistrements (clôtures de caisse, clôtures journalières, livraisons)
- Données livrées par paiement 30 octets (standard)
- Fourchette des températures à l'exploitation de -20 °C à 70 °C
- Fourchette des températures de stockage de -30 °C à 70 °C
- Domaine d'application Intégré dans l'automate (à l'intérieur et à l'extérieur)
- Alimentation (voir aussi «Technical Data of CASH Terminals») par P4 et P2: 6 à 12 volts DC  
par X1: 8 à 30 volts AC ou  
9 à 42,5 volts DC
- Consommation d'énergie (voir aussi «Technical Data of CASH Terminals») 4 watts

#### Modem à ligne commutée (accessoires)

- Vitesse de transmission 2400 Baud (CCITT V22bis)
- Fourchette des températures à l'exploitation de -20 °C à 70 °C
- Fourchette des températures de stockage de -30 °C à 70 °C
- Domaine d'application intérieur (non antidéflagrant)
- Alimentation 6 volts DC (9 volts DC au max.), en général par le terminal pour auto-

mate

- Consommation d'énergie env. 1 watt (pour une alimentation de 6 volts)

Pour plus d'informations sur les autres modems utilisables, veuillez consulter les manuels d'utilisation idoines.

## 14.2 Directives techniques

L'intégration et l'utilisation de terminaux CASH demande que l'on respecte quelques directives techniques simples. Ces directives valent pour tous les partenaires contractuels et complètent le contrat de maintenance CASH.

Les directives techniques sont décrites en détail dans le document en anglais «Technical Guidelines for the Integration and Operation of CASH Terminals» où figurent les points suivants:

- l'intégration du terminal dans le point de vente (dont aspects ergonomiques pour l'encastrement du terminal)
- la certification d'intégration par EUROPAY (requis uniquement pour les transactions graduelles)
- l'accès du détenteur de la carte à l'interface utilisateur et à la carte CASH insérée (dont l'accès permanent et illimité à l'écran d'affichage, aux touches et à la carte CASH insérée; le maniement de la carte et la confirmation des transactions de paiement par le détenteur de la carte exclusivement)
- la protection des données et l'affichage externe d'informations de la puce CASH (dont inadmissibilité de l'affichage externe du solde CASH)
- les fonctions INFO (dont l'absence d'obligation d'achat en utilisant les fonctions INFO)
- l'exploitation des terminaux CASH en mode économiseur d'énergie (par ex. avec de l'énergie solaire) (dont les conditions pour brancher et couper l'alimentation)
- les transactions graduelles (dont les conditions d'autorisation)
- les interventions interdites sur le terminal CASH
- l'entretien et la maintenance

Vous pouvez commander ces directives techniques auprès de l'Administration des ventes d'EUROPAY (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»).

### 14.3 Valeurs par défaut des limites fixées par EUROPAY

- Intervalle maximum entre les livraisons avec pleine garantie de paiement EUROPAY: cf. contrat CASH (en général, 8 jours).

Si cet intervalle entre les livraisons est dépassé, EUROPAY ne garantit que les transactions de paiement CASH qui, au moment de la transmission au système central CASH, ne sont pas plus anciennes que la valeur maximale fixée contractuellement.

- Limite d'exploitation: 31 jours après la date du dernier récépissé de livraison que le terminal a reçu du système central.

**i** En cas de dépassement de l'échéance d'exploitation, le terminal n'acceptera plus d'autres transactions de paiement CASH jusqu'à ce qu'il ait reçu une quittance de livraison valide avec une échéance d'exploitation non périmée. Compte tenu de l'échéance d'exploitation, l'intervalle toléré entre les livraisons s'élève au maximum à:

- 31 jours pour Telecollect,
  - environ la moitié de l'échéance d'exploitation pour les livraisons Velocollect (14 jours environ, échéance qui dépend de la durée de transfert entre le terminal et le système central CASH).
- Solde maximal du terminal: voir contrat CASH (normalement CHF 10'000.–).

**i** Le terminal refuse un paiement CASH si, au moment d'accepter une transaction de paiement, le solde maximal du terminal est dépassé. Avant d'arriver à cette valeur maximale, vous devez effectuer une livraison complète. Comme le solde du terminal comprend également les transactions de paiement CASH déjà livrées mais non encore acquittées, le montant utilisable pour une opération Velocollect entre deux livraisons est divisé de moitié et se chiffre dès lors à environ CHF 5000.–.

### 14.4 Livraison

Accessoires et pièces de rechange sont livrés à partir d'un service de distribution (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»). Toutes les commandes sont expédiées par courrier normal.

En vous renvoyant votre terminal, le module de sécurité sera soit déjà intégré dans le terminal initialisé et donc opérationnel, soit envoyé sous pli séparé par EUROPAY ou Payserv SA.

## 14.5 Emplacement des terminaux

Pour pouvoir remédier rapidement et efficacement aux dysfonctionnements en cas de panne du terminal, il est utile d'indiquer l'emplacement exact de chacun d'eux. Si vous possédez plusieurs terminaux CASH, veuillez consigner leur emplacement dans un tableau.

| Terminal Id | Emplacement du terminal |
|-------------|-------------------------|
|             |                         |
|             |                         |
|             |                         |
|             |                         |
|             |                         |
|             |                         |

### **14.6 Commande supplémentaire**

Vous pouvez toujours nous appeler pour nous passer une nouvelle commande d'accessoires ou de pièces de rechange, sans pour autant devoir conclure un nouveau contrat de vente. Pour plus de précisions sur notre gamme d'accessoires, contactez notre Service Partenaires affiliés (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»).

### **14.7 Hotline CASH**

Pour tout problème technique, contactez la Hotline CASH, à votre disposition 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»).

### **14.8 Réparations**

Toutes les prestations concernant des travaux de réparation sont fournies par un service de maintenance autorisé et vous seront facturées directement par ce service (voir chap. 13 «Que faire en cas de panne du terminal?» et chap. 14.10 «A qui s'adresser?»).

### **14.9 Fin du contrat**

A l'échéance du contrat, les dispositions prévues dans le contrat CASH s'appliquent. Les terminaux non utilisés restent la propriété de l'acheteur et c'est à lui seul qu'incombe la responsabilité d'éliminer ces terminaux. Il est libre de revendre son terminal / ses terminaux à un successeur mais une telle vente est soumise aux conditions générales de vente de terminaux, art. 8, et doit être réglée directement par les parties contractantes.

Dans pareil cas, il convient de prendre les dispositions suivantes avant une nouvelle mise en service:

- ? Effectuez une livraison avant d'arrêter le terminal.
- ? Signalez au nouveau détenteur / propriétaire du terminal qu'il doit conclure un contrat CASH avec EUROPAY.
- ? Le terminal doit être neutralisé par un service de maintenance autorisé (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»).
- ? Le nouveau détenteur / propriétaire doit commander un nouveau module de sécurité auprès du Service Partenaire affiliés (voir chap. 14.10 «A qui s'adresser?»), puis initialiser le terminal avec ce module.

**14.10 A qui s'adresser?**

| <b>Mot clé</b>                                                                                                                                  | <b>A qui s'adresser</b>                                            | <b>N° de tél.</b> | <b>Service compétent</b>          | <b>Joignable pendant</b>                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prestations de service CASH:</b><br>- Conseil<br>- Offres<br>- Contrat CASH<br>- Contrat de vente de terminal<br>- Avenant MST<br>- Filiales | EUROPAY<br>(Switzerland) SA<br>Hertistrasse 27<br>8304 Wallisellen | 01/<br>832 93 11  | Adminis-<br>tration des<br>ventes | Les heures de bureau, soit de 08h00 à 17h00<br>Lundi - Vendredi                     |
| <b>Hotline CASH</b>                                                                                                                             | Payserv SA<br>Hardturmstr. 201<br>8005 Zurich                      | 01/<br>279 46 00  | Central                           | 24 h sur 24<br>7 jours sur 7                                                        |
| <b>Commandes supplémentaires:</b><br>- Terminaux<br>- Accessoires                                                                               | Payserv SA<br>Hardturmstr. 201<br>8005 Zurich                      | 01/<br>279 43 00  | Service pour partenaires affiliés | Les heures de bureau, soit de: 08h00 à 17h00<br>Lundi - Vendredi                    |
| <b>Service de distribution</b>                                                                                                                  | EPSYS SA<br>Dpt CASH<br>In der Luberzen 25<br>8902 Urdorf          | 01/<br>735 59 76  | Département CASH                  | Les heures de bureau, soit:<br>08h 00 à 12h00,<br>13h00 à 17h00<br>Lundi - Vendredi |
| <b>Service de maintenance autorisé</b>                                                                                                          | EPSYS SA<br>Dpt CASH<br>In der Luberzen 25<br>8902 Urdorf          | 01/<br>735 59 76  | Département CASH                  | Les heures de bureau, soit:<br>08h 00 à 12h00,<br>13h00 à 17h00<br>Lundi - Vendredi |

