

# SERVIPAY



BANQUE  
INTERNATIONALE  
À LUXEMBOURG



## Guide de l'utilisateur

Terminaux INGENICO IWL250/ICT250

### SERVIPAY SARL

4 rue de Luxembourg  
L-3360, LEUDELANGÉ  
(+352) 20 20 23 18  
info@servipay.eu

Vos numéros utiles :

TID : .....

**PASSWORD TPE : 12345**



Administration + rouleaux : (+ 352) 20.20.23.18/19

ASSISTANCE : (+ 352) 621.237.165

## SOMMAIRE

Présentation de l'appareil  
Page 3

Les fonctions rapides  
Les codes de fonctions  
Page 4

Accès au MENU et FAVORIS  
Le mode veille/saisie  
Page 5

Effectuer une VENTE  
Page 6

Annuler une VENTE  
Page 7

Effectuer une note de CREDIT  
Page 8

Clôture des transactions ou fin de journée  
Page 9

Imprimer un duplicata  
Page 10

FAQ (foire aux questions)  
Page 11

## FAQ (Foire aux questions)

## Changement du rouleau :

- 1- Ouvrez le couvercle de l'imprimante en soulevant le volet.
- 2- Retirez la partie restante de l'ancien rouleau de papier.
- 3- Insérez un nouveau rouleau comme illustré ci-dessous.
- 4- Fermez le volet en poussant jusqu'à entendre un CLIC.



## Les messages d'erreurs possible :

## Autorisation n'est pas possible :

- Problème de connexion internet ou GPRS.

## Opération Refusée :

- Problème carte client (solde insuffisant ou plafond dépassé).

## Opération interrompue :

- Problème demande d'autorisation ou retrait carte trop tôt.

## Erreur système :

- Pas de connexion au réseau.

## Terminal non admis :

- Affiliation non attribuée au terminal (Ex : Amex).




## Opération non valide :

- Cette option n'est pas activée dans l'affiliation.

## Code secret incorrect :

- Erreur de code PIN transaction sans contact supérieure à 25€.

## 8 EFFECTUER UNE NOTE DE CREDIT

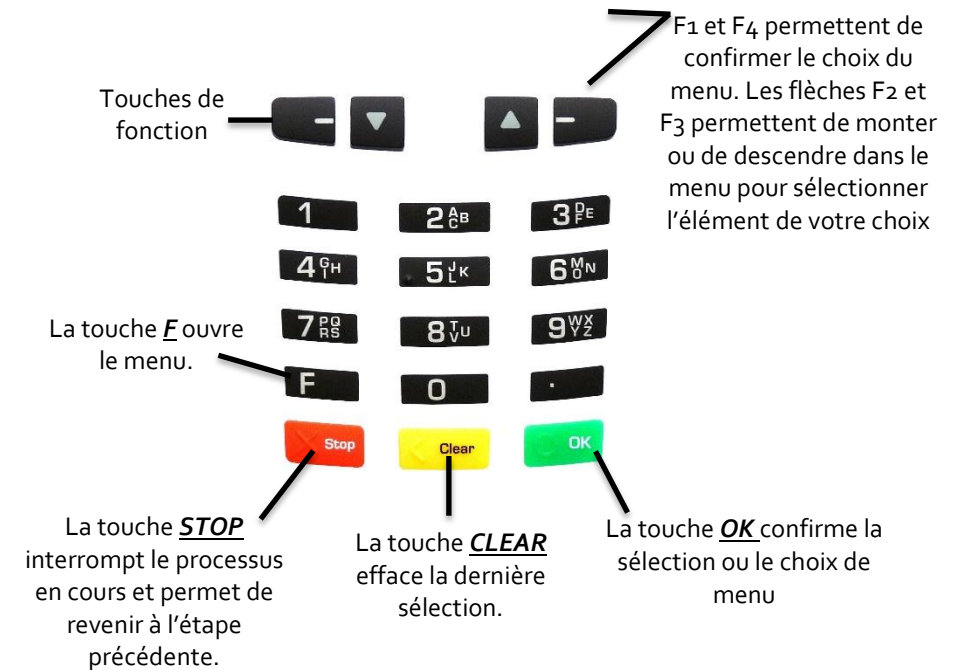
1. Appuyer sur **F** 2x afin d'accéder au Menu Principal.
2. Sélectionnez le sous menu Mode de transaction + 
3. Descendez à l'aide de  sur Spécial Trx + 
4. Sélectionnez Note de crédit en validant avec 
5. Introduisez le mot de passe Revendeur : 12345 + 
6. Introduisez le montant à créditer + 
7. Introduisez la carte du client à créditer.
8. Si la transaction est acceptée un ticket sort en Reçu Revendeur et ensuite le second ticket en Reçu Client.



En utilisant le code de fonction **3** vous pouvez accéder plus rapidement à l'option Note de crédit.

## PRESENTATION DE L'APPAREIL

3



## LES FONCTIONS RAPIDES

### COPIE FIN JOURNEE :

3 x **F** → « 8 » **OK** → 12345 → **OK** → **▲** → FIN JOURNÉE **OK**

### RELEVÉ DE CAISSE :

3 x **F** → « 5 » **OK** → 12345 **OK**

### COPIE DE REÇU CLIENT/COMMERÇANT :

3 x **F** → « 8 » **OK** → 12345 **OK**

### REDEMARRAGE TPE :

Appuyer simultanément sur **Clear** et **■**

### PASSWORD TPE : 12345

Accès par code de fonctions – APPUYER 3x sur la touche **F**

Chaque fonction peut être activée directement au moyen du code de fonction prédéterminé composé de 3 chiffres max. Après avoir appuyé deux fois sur la touche F en mode de saisie, vous serez invité à saisir le code de fonction et à confirmer à l'aide de la touche OK.

1	Paiement	9	Diagnostic étendu	21	Menu : Carte bonus
2	Annulation	10	Menu : Modes de transactions	53	Menu : Gratuit
3	Crédit	11	Menu : Transactions spéciales	511	Paramètres d'affichage.
4	Fin de journée	12	Menu : POURBOIRE	520	Clôture quotidienne automatique
5	Rapport journalier	14	Menu : Réservation	521	Changer mot de passe
7	Copie du dernier reçu	17	Menu : Autorisation à distance	522	Informations système



**Astuce :** Vous pouvez imprimer la liste de tous les codes de fonctions en utilisant le code de fonction 526 (Raccourci). Pour ce faire, lancez la fonction comme décrit ci-dessus, encodez votre mot de passe marchand et confirmez à l'aide de la touche OK. Supprimez le message suivant en appuyant sur la touche STOP. Vous trouverez une description complète (en allemand) à l'adresse suivante : [www.ingenico.de](http://www.ingenico.de)

## FIN DE JOURNEE

Il est possible de vérifier les transactions effectuées durant la journée. Cette fonction se nomme Fin de Journée.







1. Appuyer sur **F** 2x afin d'accéder au Menu Principal.
2. Sélectionnez le sous menu Favoris + **OK**
3. Descendez à l'aide de **▼** sur Fin journée + **OK**
4. Introduisez le mot de passe Revendeur : 12345 + **OK**
5. Sélectionnez l'option souhaitée par exemple :
  - **OK** pour oui, il imprime ensuite un ticket
  - **Stop** pour non, rien ne se passe et revient au menu précédent.



En utilisant le code de fonction **4** vous pouvez accéder plus rapidement à l'option Note de crédit.

Pour information la journée se termine à 23h59




## IMPRIMER UN DUPLICATA

1. Appuyer sur **F** 2x afin d'accéder au Menu Principal.
2. Sélectionnez le sous menu Actions + 
3. Introduisez le mot de passe Caissier : 12345 + 
4. Descendez à l'aide de  sur Copie de reçu + 
5. Sélectionnez Trace no + 
6. Introduisez le numéro de Trace que vous voulez imprimer + 




En utilisant le code de fonction **7** vous pouvez accéder plus rapidement à l'option Copie de reçu.

## ACCES MENU ET FAVORIS

**Accès direct au menu** – appuyez une fois sur la touche **F**  
 Dans le menu principal, vous pouvez utiliser les touches **F2**  et **F3**  pour sélectionner l'option et confirmer au moyen de la touche . Les sous-menus fonctionnent de la même façon.

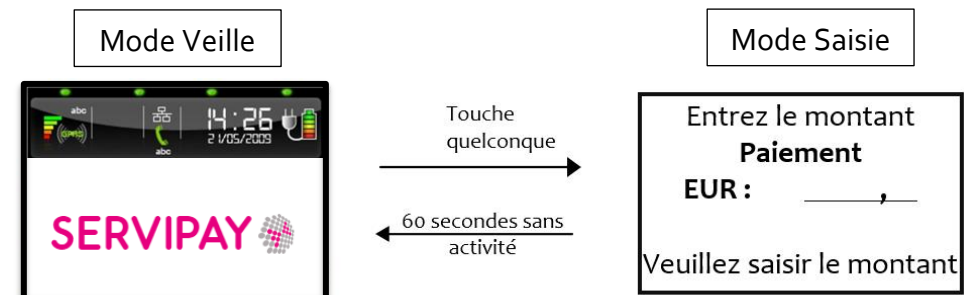
### Accès direct aux Favoris

Le menu << Favoris >> s'affiche en appuyant une fois sur la touche **F2**  du mode saisie. Dans la configuration habituelle, les 5 fonctions suivantes s'affichent :



*Annulation – Fin de journée – Copie du reçu – Note de crédit – Diagnostic.*

## LE MODE VEILLE/SAISIE


Le terminal dispose de différents modes, par exemple le mode veille ou le mode saisie. En mode veille, toutes les informations système relatives à la batterie et la puissance du signal réseau mobile, ainsi que la date et heure sont affichées en haut de l'écran. Après 60 secondes d'inactivité, le terminal se met en mode veille. Toute pression sur une touche active le mode saisie. Le mode saisie permet un paiement ou d'activer une fonction du menu.




## EFFECTUER UNE VENTE

1. Entrez le montant et appuyez sur   
Exemple : pour 20 euros, tapez 2000.
2. Insérez la carte dans le lecteur. Le lecteur reconnaît le type de carte (VISA, Mastercard, Vpay...) et l'affiche sur l'écran. Dans le cas d'une carte sans contact vous pouvez l'apposer sur l'écran même.
3. Le client compose son code PIN et valide sur   
Si la transaction est acceptée, le terminal imprime le Ticket Revendeur.

**ATTENTION** bien vérifier le message du bas du ticket car même en cas de transaction refusée le terminal imprime un ticket.

4. Retirez le Ticket Revendeur, appuyez ensuite sur   
Le terminal imprime alors le ticket client. Retirez le Ticket client ainsi que la carte bancaire.

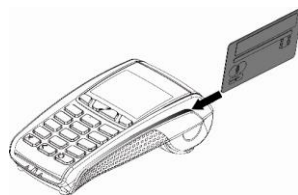
Vous pouvez corriger une erreur lors de la saisie en appuyant sur  .

Vous pouvez également annuler complètement l'opération en appuyant sur  .

Puce/Chip







Magnétique/Magstripe



sans contact/NFC




## ANNULER UNE VENTE

1. Appuyez 2x sur  pour accéder à la fonction Annulation et appuyer sur 
2. Entrez le mot de passe Caissier : 12345 + 
3. Vérifiez le numéro de Trace à annuler en rapport avec le ticket du client, si correct appuyer sur 

Exemple :



4. Vérifiez le montant de la transaction en rapport avec le ticket client, si correct appuyer sur 
5. Si l'annulation est acceptée le Reçu Revendeur sort et ensuite le Reçu Client sort, retirez la carte du client.



En utilisant le code de fonction 2 vous pouvez accéder plus rapidement à l'option Annulation