

# GUIDE D'UTILISATION

ingenico **DESK 5000**  
GROUP

*Ce guide s'applique aux terminaux de paiement électronique de la marque INGENICO sur le modèle DESK 5000 de la gamme TELIUM TETRA.*



Pour toute difficulté rencontrée nous vous prions de bien vouloir **lire attentivement ce document avant de contacter le SAV**. Néanmoins si vous êtes en rupture de papier, en panne de batterie, si le problème que vous rencontrez n'est pas répertorié dans ce guide, ou si vous ne parvenez pas à suivre une procédure : vous pouvez composer le 05 59 56 63 62 et demander une assistance technique.

# SOMMAIRE

## **Comprendre le TPE .....1**

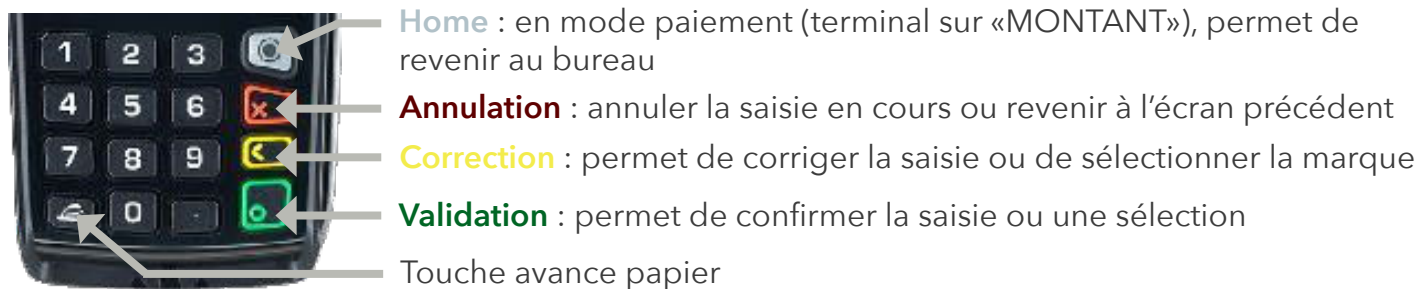
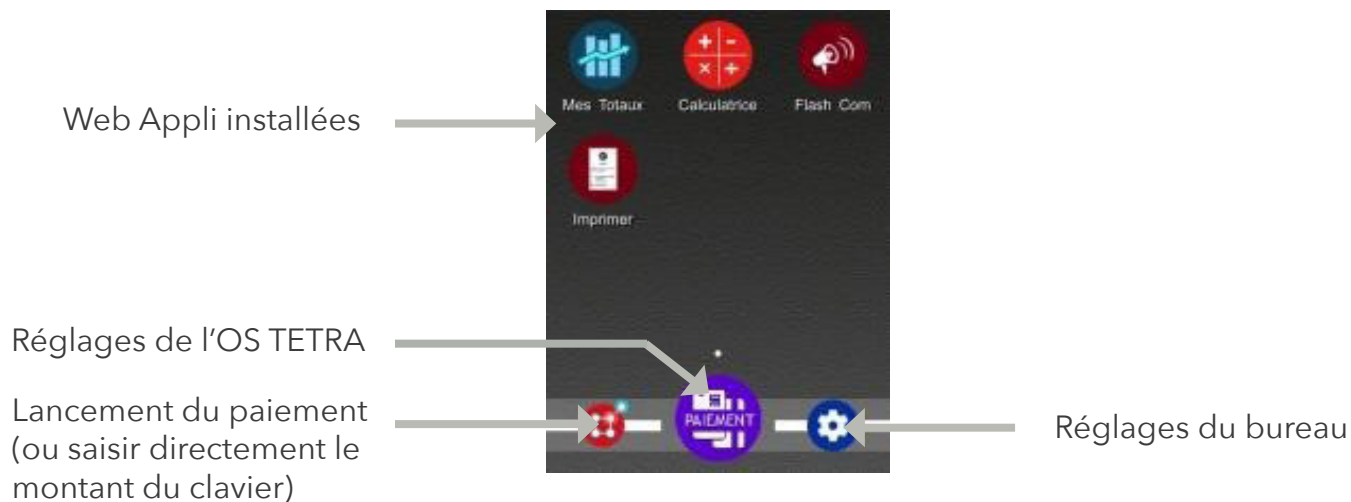
Description de l'écran tactile.....	1
Fonctions du clavier.....	1
Lecteurs des cartes.....	1
Mise en place du papier (en cas de rupture).....	2

## **Les transactions.....3**

Transaction débit / débit avec autorisation.....	3
Annulation d'une transaction.....	4
Transaction crédit / remboursement.....	5
Duplicata.....	6
Impression du journal des transactions.....	7
Appel télécollecte manuelle.....	8

# Comprendre le TPE

## Description de l'écran tactile et des fonctions clavier



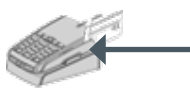
## Lecteurs des cartes

### Carte à puce :



Lecteur principal : insérer la carte horizontalement, sa puce dirigée vers le haut et la laisser en position tout au long de la transaction.

### Carte à piste :



La carte peut être lue de haut en bas comme de bas en haut, sa piste faisant face au TPE. Veiller à faire un mouvement régulier.

### Carte sans contact :

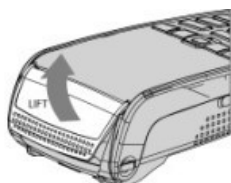


Approcher la carte sur l'écran. La laisser en position tout au long de la transaction. Les 4 diodes vertes apparaissent en haut de l'écran.

## Mise en place du papier (en cas de rupture)

Ouvrir le compartiment papier en soulevant le volet du couvercle situé au dos de l'iWL250 et en tirant ensuite le capot vers l'arrière ❶. Placer le rouleau dans le compartiment ❷, refermer le couvercle en appuyant simultanément sur les deux coins supérieurs, jusqu'à ce qu'un clic se fasse entendre ❸.

1



2



3



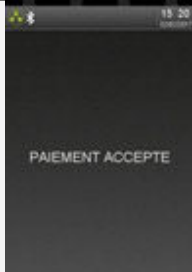
## Transaction débit / Débit avec autorisation

	Ecran	Descriptif
1		<p>A l'écran d'accueil du terminal, le commerçant : Saisir directement le montant sur le clavier du terminal.</p> <p style="text-align: center;"><u>Ou</u></p> <p>Appuyer sur l'icône « PAIEMENT » pour lancer le paiement.</p>
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transaction « DEBIT » : saisir le montant en centimes et valider.</li> <li>- Transaction débit avec demande d'appel : appuyer sur l'icône « Force auto », puis confirmer la transaction en appuyant à l'écran sur « OK ».</li> <li>- Saisir le montant en centimes et valider. Ex : saisir 100 pour 1,00 €.</li> </ul>
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paiement Sans Contact : le client est invité à présenter sa carte ou son téléphone à la cible.</li> <li>- Paiement Contact : le client est invité à insérer sa carte dans le lecteur de carte à puce. <u>LAISSER LA CARTE DANS LE LECTEUR JUSQU'À LA FIN DE LA TRANSACTION.</u></li> </ul>
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paiement Contact : Demander au client de saisir son code confidentiel sur le clavier du terminal ou sur le Pin Pad.</li> <li>- A chaque chiffre du code saisi, une étoile s'affiche.</li> <li>- Appuyer sur la touche verte « Validation » en fin de saisie du code.</li> </ul>
5		<p>Paiement Contact : le code confidentiel est bon. Le terminal continue le traitement de la transaction.</p>
6		<p>Paiement Contact et Sans contact : La transaction débit est effectuée et enregistrée dans le fichier de transactions. Le terminal imprime le ticket client puis le ticket commerçant à conserver.</p>

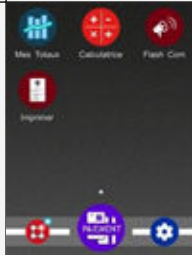
# Annulation d'une transaction

	Ecran	Descriptif
1		<p>A l'écran d'accueil du terminal, le commerçant appuie sur l'icône « PAIEMENT » pour lancer le paiement.</p>
2		<p>Appuyer sur l'icône « Annulation ».</p>
3		<p>Saisir le montant du remboursement en centimes et valider. Ex : Saisir 100 pour 1,00 EUR.</p>
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paiement Sans Contact : le client est invité à présenter sa carte ou son téléphone à la cible.</li> <li>- Paiement Contact : le client est invité à insérer sa carte dans le lecteur de carte à puce. <u>LAISSER LA CARTE DANS LE LECTEUR JUSQU'A LA FIN DE LA TRANSACTION.</u></li> </ul>
5		<p>Le commerçant est invité à passer sa carte de domiciliation dans le lecteur piste pour valider le remboursement.</p> <p>Suivre ensuite les instructions qui apparaissent à l'écran.</p>
		<p>Le terminal a trouvé une transaction débit non annulée qui correspond au montant et au n° de carte lue. Dans le message, xxxxxxxxxxxx représente le numéro de la carte du client. Appuyer sur la touche verte pour confirmer l'annulation de la transaction affichée. Appuyer sur la touche rouge pour abandonner la demande d'annulation.</p>
		<p>L'annulation de la transaction ou le remboursement est effectué et enregistré. Le ticket client et le ticket commerçant sont imprimés.</p>

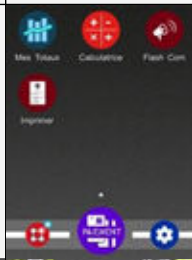





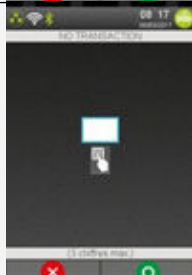
# Transaction crédit / remboursement

	Ecran	Descriptif
1		<p>A l'écran d'accueil du terminal, le commerçant appuie sur l'icône « PAIEMENT » pour lancer le paiement.</p>
2		<p>Appuyer sur l'icône « Crédit ».</p>
3		<p>Saisir le montant du remboursement en centimes et valider. Ex : Saisir 100 pour 1,00 EUR.</p>
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paiement Sans Contact : le client est invité à présenter sa carte ou son téléphone à la cible.</li> <li>- Paiement Contact : le client est invité à insérer sa carte dans le lecteur de carte à puce. <u>LAISSER LA CARTE DANS LE LECTEUR JUSQU'À LA FIN DE LA TRANSACTION.</u></li> </ul>
5		<p>Le remboursement est effectué et enregistré. Le ticket client et le ticket commerçant sont imprimés.</p>

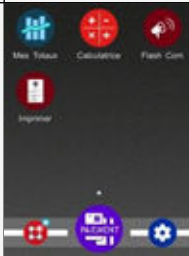




# Duplicata

	Ecran	Descriptif
1		<p>A l'écran d'accueil du terminal, appuyer sur l'icône </p>
2		<p>Appuyer sur « CB EMV », ou « CB CLESS » puis sur « Duplicata ».</p>
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour obtenir un duplicata du dernier ticket de remise ou de téléparamétrage, appuyer sur la touche correspondant à « Centre ».</li> <li>- Pour obtenir un duplicata de la dernière transaction aboutie, appuyer sur la touche correspondant à « Carte » puis choisir dans le message ci-dessous :</li> </ul>
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si choix « Commerçant » : impression du duplicata du ticket commerçant.</li> <li>- Si choix « Client » : impression du duplicata du ticket client.</li> </ul>

# Impression du journal des transactions

	Ecran	Descriptif
1		<p>A l'écran d'accueil du terminal, appuyer sur l'icône </p>
2		<p>Appuyer sur « CB EMV », ou « CB CLESS »</p>
3		<p>Appuyer sur « Consultation ». Le terminal imprime les totaux.</p>
4		<p>Choix du type de journal à imprimer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « 1-Abouties » : impression du journal des transactions abouties.</li> <li>- « 2-Non abouties » : impression du journal des transactions non abouties.</li> <li>- « 3-Toutes » : impression du journal complet des transactions abouties et non abouties.</li> </ul>
5		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix « 2-Toutes » imprime le journal de toutes les transactions abouties (intitulé JOURNAL ABOUTI) et non abouties (intitulé JOURNAL INCIDENTS), selon le type choisi précédemment.</li> <li>- Le choix « 1-Une seule » donne le message suivant :</li> </ul>
6		<p>Saisir le numéro (1 à 3 chiffres) de la transaction à imprimer (saisir numéro faisant partie du type choisi précédemment : abouties ou non abouties) et valider.</p>

# Appel télécollecte manuelle

	Ecran	Descriptif
1		A l'écran d'accueil du terminal, appuyer sur l'icône 
2		Appuyer à l'écran sur «Appel ».
3		Appuyer sur « Consultation ». Le terminal imprime les totaux.
4		Le terminal lance la télécollecte et se connecte au serveur bancaire. A la fin de la télécollecte, le terminal imprime un ticket de « TELECOLLECTE ».