

Guide Rapide - La carte



Ce document explique comment initialiser votre terminal et accepter la carte pour le paiement. Il répond également aux questions qui peuvent se poser ou qui pourraient se poser ultérieurement.

1. Configurer et initialiser le terminal

Suivez les étapes suivantes pour préparer votre terminal :

1. Sélectionnez le **menu de configuration** sur le terminal et exécutez les fonctions «Configuration» et «Initialisation».
2. Dès que l'initialisation est terminée, un document est imprimé sur le terminal. **Assurez-vous que «boncard payment & services ag» et le produit de carte «boncard PAY» sont également imprimés.**
3. Veiller à ce que l'initialisation soit réussie.
4. Si vous avez des problèmes, veuillez contacter le centre de service du terminal de paiement (CCV, Concardis, Paytec, SIX, ...)



2. Processus de paiement avec la carte

Terminal autonome

5. Activez votre terminal.
6. Entrez le montant.
7. Faites glisser la carte **avec la bande magnétique**.
8. Confirmer le montant (*pas de code PIN nécessaire*).
9. Le solde est affiché sur l'écran du terminal.
10. Le client termine la transaction avec OK.
11. Un reçu sera imprimé.

Note : Comptabilisez le montant dans la caisse enregistreuse sous la rubrique destinée la pour carte cadeau.

Terminal intégré aux caisses

1. Scannez l'article/les articles.
2. Effectuer l'achat.
3. Sélectionnez EFT (ou la fonction telle que vous l'utilisez **pour les cartes de crédit**).
4. Faites glisser la carte **avec la bande magnétique** sur le terminal.
5. Confirmez le montant (*pas de code PIN nécessaire*).
6. Le solde sera affiché sur l'écran du terminal.
7. Le client termine la transaction avec OK.
8. Un reçu sera imprimé.

3. Consulter le solde de la carte sur le terminal

Terminal autonome

1. Activez votre terminal.
2. Tapez le montant de CHF 1.11.
3. Faites glisser votre carte avec la bande magnétique.
4. Confirmer le montant (*pas de code PIN nécessaire*).
5. Le solde sera affiché sur l'écran du terminal.
6. Le client termine la transaction avec OK.
7. Un reçu sera imprimé.

Note : Il n'y aura pas de transaction !

Terminal intégré aux caisses

1. Scannez-le ou les articles.
2. Effectuer l'achat.
3. Choisissez EFT (ou la fonction telle que vous l'utilisez pour les cartes de crédit).
4. Faites glisser la carte avec la bande magnétique sur le terminal.
5. Confirmez le montant (*pas de code PIN nécessaire*).
6. Le solde sera affiché sur l'écran du terminal.
7. Le client termine la transaction avec OK.

Note : Si le crédit est suffisant, l'achat sera effectué. Dans le cas contraire, la transaction doit être répétée avec un montant ajusté.

Processus de paiement avec La carte

4. Interrogation du solde de la carte par le client lui-même



Scanner le code QR au dos de la carte :

1. En général, vous pouvez lire le code QR avec l'appareil photo de votre smartphone. Si cela n'est pas possible, téléchargez une applique (pour les QR Codes) sur votre téléphone.
2. Scannez le code QR de la carte cadeau.
3. Le solde de votre carte cadeau sera affiché.

5. Solde insuffisant

Terminal autonome

1. Débiter le montant restant de la carte
2. Encaisser la différence en espèces ou avec une autre carte.

Terminal intégré aux caisses

Selon le système ou le paramétrage de la caisse, le montant restant de la carte peut être débité et la différence peut être réglée avec une autre carte.

Si votre système de caisse ne le permet pas, calculez le montant restant, encaissez en espèces la différence et débitez la carte cadeau.

6. Annuler le paiement

Vous pouvez **annuler la dernière transaction** effectuée sur le terminal. Pour ce faire, vous disposez d'une fonction d'annulation sur le terminal (veuillez noter que vous aurez besoin du code PIN du terminal).

7. Faire une clôture

Vous verrez toutes les transactions que vous avez faites avec les cartes sous « **boncard PAY** ».

8. Notification du changement à boncard

Pour assurer que votre terminal fonctionne avec la carte, n'oubliez pas de nous signaler un changement de terminal. → **Veuillez signaler immédiatement tout changement** à l'adresse mail: bienvenue@boncard.ch.

Changements à signaler:

- ID numéro d'identification de terminal nouveau ou modifié
- Centre de services (SIX, CCV, ...)
- Interlocuteur/Propriétaire dans l'établissement
- E-mail adresse
- Coordonnées bancaires

L'activation peut prendre plusieurs jours. Veuillez procéder à la l'initialisation de votre terminal. Votre appareil est prêt dès que vous voyez apparaître la mention « **boncard PAY** » ou **ACQ 00000037** sur le relevé. Si vous n'arrivez pas à le faire, veuillez contacter la hotline de votre fournisseur de terminal.

Processus de paiement avec La carte

9. Les interlocuteurs sont à votre disposition en cas de questions suivantes :

Administration du système, décomptes:

Société Coopérative des Commerçants Lausannois
Rue du Petit-Chêne 38
Case Postale 1215
1001 Lausanne
Tel: +41 58 796 38 78
bonjour@enjoylausanne.ch

Terminal de paiement: Adressez-vous directement au prestataire ou à votre fournisseur de terminal.

Système de cartes: Envoyez un e-mail à: bienvenue@boncard.ch. Vous recevrez une réponse à votre demande dans un délai d'un jour (veuillez également indiquer votre numéro de téléphone pour toutes questions). Ou appelez boncard au : **0848 08 04 08**

10. Messages d'erreur

Question	Réponse
Que dois-je faire si j'obtiens le message d'erreur «Carte bloquée» ?	<ul style="list-style-type: none"> - Dans ce cas, le titulaire de la carte n'a pas encore activé sa carte. (Le titulaire de la carte reçoit un code par e-mail avec sa confirmation de commande, qu'il doit saisir avant d'utiliser la carte pour la première fois. La carte est activée en scannant le code QR au dos de la carte avec l'appareil photo de son téléphone portable. Une page d'accueil contenant tous les détails de l'inscription est affichée (Status : active, inactive). - S'il n'est pas possible de scanner le QR Code, veuillez demander au titulaire de la carte de se rendre à Société Coopérative des Commerçants Lausannois. Là, la carte pourra être activée pour lui.
Le message d'erreur «Carte expirée» apparaît	<ul style="list-style-type: none"> - La carte est bloquée parce que la période de validité de la carte a été dépassée. - Il peut contacter : Société Coopérative des Commerçants Lausannois
Je reçois l'erreur «Refusé»	<ul style="list-style-type: none"> - Veuillez vérifier que vous avez saisi le bon numéro de Terminal-ID lors de l'inscription auprès de boncard. - Veuillez enregistrer l'ID du terminal après un changement de terminal chez bienvenue@boncard.ch
Le terminal signale l'erreur «Montant maximum xxx»	<p>Veuillez vous assurer que</p> <ul style="list-style-type: none"> - il y a suffisamment de crédit sur le compte de la carte - lorsque vous appelez le solde (en entrant 1,11 CHF ou en utilisant la fonction «Solde»), le message «Montant maximum» apparaît également et le solde est affiché - Scannez le code QR au dos de la carte pour vérifier le solde.
J'obtiens l'erreur «Carte inconnue».	<p>Veuillez vous assurer que</p> <ul style="list-style-type: none"> - «boncard PAY» a été initialisé avec succès sur votre terminal (voir point 1. «Configurer, initialiser et tester le terminal») - veuillez enregistrer l'ID du terminal après un changement de terminal chez bienvenue@boncard.ch

Processus de paiement avec La carte

Le code PIN est obligatoire	
	<p>Veillez vous assurer que</p> <ul style="list-style-type: none"> - avoir effectué la configuration et l'initialisation sur le terminal (voir point 1. «Configurer, initialiser et tester le terminal») - avoir communiqué l'identifiant correct du terminal - veuillez enregistrer l'ID du terminal après un changement de terminal bienvenue@boncard.ch
Le terminal signale «Pas de connexion à l'ACQ»	
	<p>Veillez vous assurer que</p> <ul style="list-style-type: none"> - le terminal dispose d'une connexion suffisante (pour les cartes SIM) - le WLAN est activé (pour la connexion à Internet) - le port 5045 (serveur Boncard) de votre Firewall est activé en mode « outbound » <p>⇒ <i>Il est possible que votre firewall interne bloque la connexion à boncard.</i></p>

11. FAQ et des informations générales

Question	Réponse
Comment puis-je débiter un montant d'une carte ?	Sélectionnez la fonction « débiter » du terminal, entrez le montant souhaité et tirez la carte à travers la bande magnétique. Confirmez la vente par «OK».
Comment puis-je vérifier le solde au terminal avant d'effectuer une réservation ?	Pour les terminaux autonomes, sélectionnez la fonction « demande de solde ». Vous pouvez également faire une transaction avec le montant de 1.11 . Si le montant est exactement de 1.11, le système bloque la transaction et le solde est affiché sur l'écran du terminal.
Comment reconnaître les ventes de carte prépayée à la fin de la journée ?	Vous trouverez le nombre total de bons vendus et échangés sous la rubrique « boncard PAY ». Certains terminaux affichent le total sous la rubrique « Divers ».
Comment puis-je annuler une transaction ?	Vous pouvez toujours annuler la dernière transaction effectuée en cliquant sur le point de menu « Annulation ». Veuillez noter que le code PIN de l'appareil est nécessaire pour cela. C'est le même code PIN que celui dont vous avez besoin pour la fermeture quotidienne
Je voudrais changer de fournisseur de terminal - à quoi dois-je faire attention ?	Veillez vous assurer que l'appareil est conforme à la norme ep2 de la Suisse. Pour que les cartes prépayées continuent à fonctionner, vous devez signaler le nouveau numéro d'identification du terminal à boncard. Il s'agit de la TID à 8 chiffres qui est imprimée sur le reçu papier. Pour cela, veuillez contacter bienvenue@boncard.ch .
Comment réserver les ventes avec la carte prépayée à la caisse ?	Veillez clarifier avec votre service comptable si un moyen de paiement existant peut être utilisé. Souvent, on ne fait la distinction qu'entre les paiements en espèces et les paiements par carte. Si chaque moyen de paiement est répertorié séparément, demandez au caissier de créer un moyen de paiement « carte prépayée ».