



# TINA :

# votre terminal de paiement toujours disponible

## FAQ

- 1** Qu'est-ce que le Service TINA ?
- 2** Quel est mon mot de passe pour le Service TINA ?
- 3** Comment activer le Service TINA ?
- 4** Comment désactiver le Service TINA ?
- 5** Pourquoi la première transaction dure-t-elle aussi longtemps après l'activation du Service TINA ?
- 6** L'utilisation du Service TINA présente-t-elle un risque ?
- 7** Pourquoi une transaction n'est-elle pas payée ?
- 8** Comment modifier mon mot de passe pour le Service TINA ?
- 9** Pour quelles cartes puis-je utiliser le Service TINA ?
- 10** Les transactions TINA sont-elles limitées ?
- 11** Puis-je envoyer moi-même mes transactions TINA ?
- 12** Vais-je recevoir un rapport de mes transactions TINA ?

# Avant-propos



## **Vous avez un terminal YOMANI avec module commerçant ?**

- ▶ Parcourez les étapes décrites sur le module commerçant.
- ▶ Si votre terminal est intégré avec votre caisse, parcourez les étapes décrites sur votre caisse.



## **Vous avez un terminal YOMANI sans module commerçant ?**

- ▶ Parcourez les étapes décrites sur le terminal.
- ▶ Si votre terminal est intégré avec votre caisse, parcourez les étapes décrites sur votre caisse.



## **Vous avez un YOXIMO ?**

- ▶ Pressez sur « correction ».
- ▶ Vérifiez d'abord si la batterie est suffisamment chargée et parcourez les étapes décrites.

# 1

## Qu'est-ce que le Service TINA ?

Lors de paiements avec un terminal Worldline, chaque transaction est vérifiée en ligne. Cela vous permet de vous assurer que le compte du titulaire de carte est suffisamment approvisionné pour que le paiement soit effectué.

En cas de problèmes avec le réseau - par exemple à cause de travaux dans la rue ou de coupure de la connexion Internet - vous pouvez également faire fonctionner le terminal sans ce contrôle en ligne. Les transactions enregistrées de cette façon sont ensuite envoyées à Worldline dès que le réseau est à nouveau opérationnel.

Ce mode hors ligne est le Service TINA (Temporary INterrupted Network Application).

Vous avez le choix entre le Service TINA pour Bancontact et/ou le Service TINA pour les cartes de paiement internationales.

Lorsque vous utilisez le Service TINA, le processus de paiement se déroule en grande partie de la même manière qu'en mode en ligne. Votre terminal contrôle comme toujours le code PIN de la carte de paiement. En revanche, les paiements ne sont pas envoyés immédiatement, mais restent conservés dans votre terminal jusqu'au moment où une connexion peut être rétablie.

Dès que le réseau est à nouveau opérationnel, les paiements que vous avez acceptés en mode hors ligne sont transmis pour approbation.

Si vous disposez du Service TINA pour Bancontact, vous recevrez ensuite un rapport des transactions par e-mail. Vous retrouvez aussi un aperçu de ces transactions dans votre total journalier. Conservez-le jusqu'à ce que les montants soient payés. Vous ne recevez pas de rapport pour les transactions réalisées via le Service TINA pour les cartes de paiement internationales.

# 2

## Quel est mon mot de passe pour le Service TINA ?

Votre mot de passe pour le Service TINA se compose des 4 derniers chiffres du numéro de votre terminal. Votre numéro de terminal compte 8 chiffres et commence par « 01 ». Il figure sur chaque ticket de transaction de votre terminal.

### 3

## Comment activer le Service TINA ?



Votre terminal affiche « LIRE CARTE »

Pressez la touche 



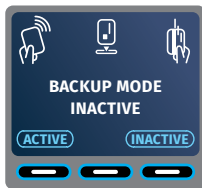
Sélectionnez « BACKUP MODE »

Il s'agit du numéro 1 ou 3, selon vos paramètres.



Saisissez votre mot de passe pour le Service TINA. Il s'agit des 4 derniers chiffres du numéro de votre terminal. Le numéro de terminal compte 8 chiffres et commence par « 01 ». Il figure sur chaque ticket de transaction de votre terminal.

Pressez la touche « OK » pour confirmer.



Sélectionnez « ACTIVE »

Pressez la touche « OK » pour confirmer.



L'écran confirme l'activation.

Pour retourner au menu principal « LIRE CARTE », pressez la touche « OK ».

### 4

## Comment désactiver le Service TINA ?

Quand vous utilisez le Service TINA, votre terminal essaie d'effectuer une transaction en ligne toutes les 15 minutes. Une fois qu'il y parvient, le terminal effectuera encore quatre transactions en ligne. Après cinq transactions en ligne réussies, le Service TINA se désactive automatiquement.

Vous pouvez aussi désactiver manuellement le Service TINA. Pour cela, procédez de la même manière que pour l'activation (voir 3. *Comment activer le Service TINA ?*). Dans ce cas, mettez le BACKUP MODE sur « INACTIVE ».

**5**

### **Pourquoi la première transaction dure-t-elle aussi longtemps après l'activation du Service TINA ?**

La première transaction après l'activation du Service TINA dure un peu plus longtemps parce que le terminal vérifie d'abord si aucune transaction ne peut être effectuée en ligne. Cela évite d'activer inutilement le Service TINA.

**6**

### **L'utilisation du Service TINA présente-t-elle un risque ?**

Comme les transactions effectuées par le biais du Service TINA sont acceptées sans vérification en ligne, il existe un faible risque.

Il se peut en effet que le solde du client soit insuffisant ou que la carte ne soit pas valable. Dans ce cas, la transaction en mode hors ligne est acceptée par le terminal, mais ensuite refusée par la banque émettrice de la carte.

Les transactions en mode hors ligne sont aussi conservées temporairement dans le terminal. Si le terminal tombe en panne, elles peuvent être perdues.

Vous courez donc le risque que quelques transactions ne soient pas payées. Ce risque est à votre charge.

**7**

### **Pourquoi une transaction n'est-elle pas payée ?**

En cas de solde insuffisant ou de carte non valable, le terminal accepte la transaction en mode hors ligne, mais la banque émettrice de la carte refuse ensuite le paiement.

Ce risque est à votre charge.

**8**

### **Comment modifier mon mot de passe pour le Service TINA ?**

Vous ne pouvez pas modifier le mot de passe pour le Service TINA. Votre mot de passe pour le Service TINA se compose des 4 derniers chiffres du numéro de votre terminal.

Votre numéro de terminal compte 8 chiffres et commence par « 01 ». Il figure sur chaque ticket de transaction de votre terminal.

9

## Pour quelles cartes puis-je utiliser le Service TINA ?

Vous pouvez accepter différentes cartes en fonction du type de service choisi.

Le Service TINA pour Bancontact : cartes Bancontact/MisterCash

Le Service TINA pour les cartes internationales : cartes VISA, V PAY, MasterCard et Maestro. Les autres cartes de paiement ne peuvent être traitées en mode hors ligne.

10

## Les transactions TINA sont-elles limitées ?

Oui, vous pouvez effectuer un maximum de 400 transactions TINA par jour, limitées à 500 transactions par mois. Cela vient du fait que le Service TINA est uniquement activé en cas de problème avec le réseau.

Les limites susmentionnées dépendent du type de service que vous choisissez. Vous pouvez cumuler les limites pour le Service TINA pour Bancontact et le Service TINA pour les cartes de paiement internationales.

11

## Puis-je envoyer mes transactions TINA ?

Vos transactions du Service TINA sont automatiquement envoyées à Worldline pendant la nuit.

Vous pouvez également effectuer un transfert manuel :



Votre terminal affiche « LIRE CARTE »

Pressez la touche <Menu>



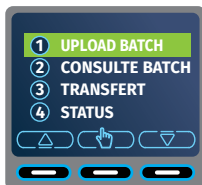
Sélectionnez « 4. AUTRES CARTES »



Sélectionnez « 9. BACKUP MODE »



Sélectionnez « 1. AWL BC/MC »



Sélectionnez « 1. UPLOAD BATCH »



L'écran confirme le transfert du mode backup

Pour revenir au menu principal « LIRE CARTE », appuyez 4 fois sur « STOP »

## 12

### Vais-je recevoir un rapport de mes transactions TINA ?

Oui, vous recevez un rapport électronique de vos transactions du Service TINA pour Bancontact une fois qu'elles ont été soumises à la banque pour approbation. Il se peut qu'une transaction TINA doit être soumise plusieurs fois pour approbation, par exemple lorsque le solde de la carte est insuffisant. Dans ce cas, vous recevez plusieurs fois un rapport de la transaction en question.

Vous ne recevez pas de rapport pour le Service TINA pour les cartes de paiement internationales.