



Guide de mise en service⁺

Pour une utilisation optimale de votre équipement monétique, nous vous invitons à suivre attentivement les étapes décrites dans ce guide afin de garantir une mise en service rapide et un fonctionnement sécurisé.



La performance et l'innovation au service de votre développement

Parce que l'encaissement par carte bancaire est aujourd'hui indispensable pour le développement de votre activité, nous avons à cœur de vous mettre à disposition une solution monétique :



SIMPLE ET EFFICACE pour une **expérience d'achat optimale**.



INNOVANTE grâce à des **équipements** adaptés aux usages d'aujourd'hui et de demain (compatibilité au paiement Sans Contact et au paiement mobile...).



ADAPTÉE à chaque activité commerçante et évolutive au gré de votre développement : nos équipes se tiennent à votre disposition pour toute question, contactez-nous en composant le numéro disponible sur votre matériel.



En **CONFORMITÉ** avec les normes réglementaires en matière de sécurisation des données de paiements. En cas de nouvelle réglementation, AVEM vous contacte afin que votre TPE reste conforme.

Tous nos TPE sont agréés par le GIE CARTE BANCAIRE.

Si vous souhaitez avoir plus d'informations et connaître la date de fin d'agrément de votre équipement, vous pouvez consulter leur site officiel : <https://www.cartes-bancaires.com/agrement-et-securite-3/solutions-agrees-au-point-de-vente/>



Découvrez votre nouvel équipement monétique !

SOMMAIRE

- 1. Important - Avant de démarrer**
Le ticket CB « test » et la carte de domiciliation.
- 2. J'installe mon TPE**
Les différents branchements par mode de connexion.
- 3. J'utilise mon TPE**
Les principales manipulations de votre matériel, la télécollecte, la demande d'autorisation.
- 4. J'utilise le *Sans Contact*** 
.....
- 5. Le paiement Sans Contact présente de nombreux avantages**
- 6. Développer votre Chiffre d'Affaires et diversifier votre clientèle**
Accepter les cartes étrangères et faciliter le paiement de vos clients.
- 7. Accessibilité**
Pour vos clients mal-voyants.

1. Important - Avant de démarrer

Avant de brancher votre matériel, nous vous demandons de vérifier les éléments suivants.

Un ticket CB « test » est disponible sur votre matériel.

Vérifiez que les informations y figurant correspondent bien aux données de votre commerce (numéro d'accès et SIRET notamment) avant de le jeter.

TICKET CB INITIALISATION

BONJOUR

LE JJ/MM/AAA HH:MM:SS

TEST

ADRESSE

N°ACCES (7 chiffres)

Code Banque (5 chiffres)

SIRET (14 chiffres)

Série de 10 chiffres

Numéro de rang (3 chiffres)

Une carte de domiciliation par logiciel d'encaissement bancaire vous a été remise dans votre colis ou adressée séparément par votre banque*

CARTE DE DOMICILIATION
N° Accès XXXXX

Nom du logiciel
Nom du Commerce
Identité de la Banque commerçant

Réalisez les **mêmes vérifications** sur ce(s) support(s).

Conservez cette ou ces carte(s) à proximité de votre point d'encaissement **en lieu sûr** !

Chacune de ces cartes vous permettra de :

- réaliser et sécuriser vos opérations d'annulation/remboursement,
- réinitialiser l'application en cas d'intervention de nos équipes de maintenance (aide à la manipulation réalisée par téléphone).

*Certains logiciels demandés lors de la souscription sont susceptibles d'être installés à distance, une fois seulement votre TPE livré. Dans ce cas, nos équipes techniques prendront contact avec vous pour réaliser cette action et vous adresser ensuite, par courrier, la carte de domiciliation supplémentaire correspondante.



En cas de doute ou pour toute question, contactez-nous en composant le numéro affiché sur votre matériel.

2. J'installe mon TPE

- 1 Branchez le câble d'alimentation à une prise secteur. Pour les TPE portables, mettre le terminal sur son socle alimenté pendant 8h afin de charger la batterie avant la première utilisation.**
- 2 Connectez votre TPE selon la configuration que vous avez choisie :**


Connexion à une Box Internet : IP filaire

Connectez le câble Ethernet de votre terminal à votre Box Internet. Si les ports de communication de votre Box Internet ne sont pas compatibles avec votre TPE, adressez-vous à votre fournisseur d'accès Internet.

OU _____

Connexion à une Box Internet : IP Wi-Fi

Si vous avez opté pour **une connexion à une box Internet (IP)** vous avez la possibilité de profiter du réseau sans fil de votre Box Internet.

1. Activez le wifi sur votre matériel, en suivant les instructions disponibles dans notre tutoriel sur la chaîne .
2. Connectez-vous en sélectionnant votre réseau puis renseignez le mot de passe (aussi appelé clé de sécurité, code Wi-Fi, ou WPA – PSK), habituellement situé au dos de votre Box.
3. Vérifiez la bonne connexion au réseau sans fil : l'icône Wi-Fi doit s'afficher dans la barre d'état en haut de l'écran du TPE, indiquant le niveau de réception.

OU _____

Connexion 3G/4G Carte SIM

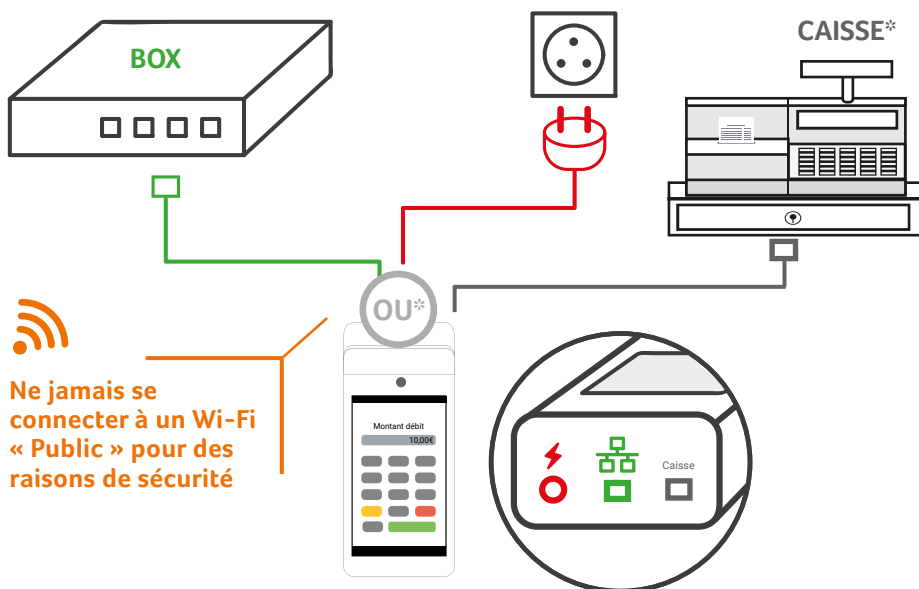
Vous n'avez rien à faire, votre terminal est déjà paramétré et possède déjà une carte SIM.



Votre matériel d'encaissement doit rester branché à sa prise secteur et à son mode de communication jour et nuit afin de permettre :

- la bonne réalisation de votre télécollecte quotidienne,
- les éventuelles mises à jour réalisées par nos équipes à distance (exemple : téléparamétrage des évolutions réglementaires des versions d'applications).

PRISE SECTEUR



Ne jamais se connecter à un Wi-Fi « Public » pour des raisons de sécurité



Connexion de repli : si vous avez fait le choix d'un matériel en double connexion (une connexion principale et une connexion de repli), pensez à connecter votre matériel aux deux sources concernées.

* Une connexion de votre TPE avec la caisse est possible. Vous n'avez plus besoin de taper le montant, le logiciel envoie le montant au TPE, pour plus de sécurité et de productivité !

**Vous souhaitez être accompagné(e) pour la prise en main de votre matériel ?
Besoin d'un accessoire supplémentaire pour l'installation ?
Contactez-nous en composant le numéro indiqué sur votre matériel.**

3. J'utilise mon TPE



Vous devez conserver tous les justificatifs de transactions (les tickets commerçants et de télécollecte) pendant 13 mois. En cas de panne majeure du TPE, ces éléments vous serviront de preuve auprès de votre conseiller.

La télécollecte

Tout au long de la journée votre appareil va enregistrer les transactions que vos clients effectuent sur votre TPE. Cet argent sera stocké jusqu'à l'opération appelée « télécollecte » sauf sur la technologie Android centralisée.



- La télécollecte pourra se faire uniquement si votre matériel est branché. Laissez-le donc branché jour et nuit !
- Chaque logiciel d'acceptation nécessite une télécollecte différente (exemple : paiements classiques CB et paiements *Sans Contact*).

3 manières d'effectuer cette télécollecte :

- **Pour un terminal autonome** : En automatique, selon les horaires définis par votre banque (souvent programmée durant la nuit, pour ne pas gêner votre activité).
- **En manuel**, directement sur votre terminal bancaire (exemple : en cas d'échec de la télécollecte automatique, en anticipation d'une fermeture de magasin pour congés, avant la restitution du TPE,...)
- **Pour la technologie centralisée**, la télécollecte s'effectuera en automatique : pas de manipulation nécessaire.



Une continuité d'encaissement en mode Offline peut être possible. Ce mode Offline permet d'encaisser malgré la perte de connexion dans le point de vente par exemple. Dans ce mode, il faut impérativement une impression des tickets commerçants car sans ticket dans ce mode, il ne vous sera pas possible de justifier des encaissements au cas où la télécollecte demeurerait impossible. Soyez vigilants.

La demande d'autorisation

- Pour certaines transactions, il arrive que le matériel sollicite une demande d'autorisation pour accepter le règlement. Il s'agit d'un contrôle émanant soit :
 - de la banque du client (exemple : carte à autorisation systématique)
 - de votre propre banque si le montant de la transaction dépasse le seuil paramétré par celle-ci (généralement à partir de 100€).

Des applications intégrées au TPE :

Elles complètent les applications de paiement classiques. Quelques exemples :



Raccourcis

pour être accompagné(e) sur les opérations courantes.
Utilisation plus confortable du matériel

Calculatrice

intégrée à votre TPE avec un envoi du résultat au paiement carte. Gain de temps lors de l'encaissement.

Applications métiers

des éditeurs ont créés des applications métiers sur les TPE android, attention des frais d'installations peuvent être applicable

Un équipement qui évolue au gré de vos besoins

Le paramétrage (selon votre offre) d'un mode de connexion supplémentaire, pour vous permettre :

- D'encaisser de manière mobile ET fixe.
- D'accéder à un paramétrage de secours.

Profitez de la connexion Wi-Fi pour :

- Vous connecter à votre box sans contrainte de câble.
- Utiliser les nouveaux logiciels de caisse sur tablette.
- Faire un partage de connexion entre votre TPE et votre smartphone en cas d'itinérance ponctuelle ou en cas de panne de votre box.



Le mode IP filaire reste le plus efficace et le plus sécurisé (là où la connexion par Wi-Fi peut être limitée par la portée du signal).



Votre activité évolue ?

Le paramétrage de votre matériel peut être modifié sans nécessairement remplacer votre équipement. Contactez-nous !

Inversion de l'édition des tickets carte

Lors de l'impression des tickets carte, le ticket commerçant sort en 1er puis un choix est proposé pour l'édition du ticket client

Nouveautés

FRV6

Sécurisation des remboursements

Emission systématique d'une demande d'autorisation lors d'un remboursement avec la facture online.

Plus de limite de paiement pour le sans contact

Grâce à la technologie Pin Online, les paiements carte sans contact ne sont plus limités. La saisie du code pin suffira pour autoriser la transaction.

4. J'utilise le Sans Contact

Avec la technologie *Sans Contact* vous offrez à vos clients un mode de paiement* désormais incontournable.



Par carte bancaire

NOUVEAU !

Suppression du plafond de paiement sans contact (sous réserve de l'activation du service)



Directement via leur smartphone

pour tous leurs achats, sans limite de montant**.

Pour ce faire, ils doivent être équipés d'un téléphone disposant de la technologie NFC et d'une application de paiement.

OU

Les étapes d'un paiement Sans Contact




1 Affichage

Le montant de l'achat s'affiche sur le pin pad ou le terminal portable.



2a Présentation de la carte

1. Le client doit présenter sa carte de paiement devant le pin pad ou le terminal portable au niveau du pictogramme  et attendre la fin des signaux lumineux et du « Bip ».

2. **NOUVEAU !** Saisie du code confidentiel à la demande du terminal



2b Présentation du téléphone**

Le client doit présenter son mobile devant le pin pad ou le terminal portable au niveau du pictogramme.



3 Justificatif

NOUVEAU ! Edition du reçu de paiement au choix du client (porteur), valable sur les TPE autonome.

Pour les technologies Android, les tickets client et commerçant sont dématérialisés, avec la possibilité d'impression.

* Sous réserve de l'activation de cette fonctionnalité lors de la signature du contrat avec votre banque.

** Pour les montants supérieurs au plafond du *Sans Contact* en vigueur, le client utilisera un moyen (code saisi sur son smartphone, empreinte digitale ou reconnaissance faciale) pour authentifier son paiement puis présentera à nouveau son mobile pour valider l'opération.



5. Le paiement *Sans Contact* présente de nombreux avantages



LA RAPIDITÉ D'ENCAISSEMENT

le règlement est effectué en un seul geste sans saisie du code sur le terminal.



UN MOYEN DE PAIEMENT INCONTOURNABLE.



UNE MEILLEURE SÉCURITÉ ET UNE RÉDUCTION DES ERREURS

moins d'espèces à compter, à manipuler et à stocker.



LA GARANTIE DE PAIEMENT

la même garantie que pour le paiement traditionnel s'applique au paiement *Sans Contact*.



Toutes les conditions sont réunies :

- le paiement sans insertion carte quelque soit le montant
- le paiement *Sans Contact* est refusé.

Pourquoi ? 3 raisons peuvent l'expliquer :



UN CONTRÔLE DE SÉCURITÉ

peut déclencher occasionnellement une demande de saisie du code confidentiel.



MONTANT MAXIMUM CUMULÉ

des achats *Sans Contact* pour une périodicité donnée est atteint. Ce plafond de paiements cumulés est fixé par la banque du porteur de la carte.



LE NOMBRE MAXIMUM DE TRANSACTIONS

consécutives autorisées est dépassé. Ce volume d'achats est également fixé par la banque du porteur de la carte.

Ces plafonds sont différents d'une banque à l'autre. Une fois l'un de ces seuils atteint, le client doit effectuer une opération avec saisie de son code confidentiel (un retrait, un paiement...) pour réinitialiser ses plafonds.

6. Développer votre chiffre d'affaires et diversifier votre clientèle

Internationalisation de votre clientèle

Grâce aux logiciels, AMEX, UPI ou DCC, vous pouvez accepter les cartes étrangères pour une internationalisation de votre clientèle.



AMEX est tout simplement le diminutif d' « **American Express** », un fournisseur de cartes de paiement (comme MasterCard ou VISA).



UPI : Union Pay International (également connu sous le nom de China UnionPay, CUP) est le plus important système de paiement au monde. Accepter les cartes Union Pay c'est s'assurer de pouvoir accepter les paiements de la très grande majorité des touristes chinois.

DCC (Dynamic Currency Change) est un service qui vous permet de proposer à vos clients étrangers à la Zone Euro de payer leurs achats dans leur propre devise. Ils sont débités d'un montant directement converti dans la devise qu'ils connaissent. Le ticket édité indiquera : le montant en euros, la devise choisie, le taux de change et le montant final en devise. L'expérience client est optimale.

Facilité de paiement

Le paiement en **3 ou 4 fois est disponible sur certains TPE**, rapprochez vous auprès de votre conseiller bancaire pour plus d'informations !



Conecs permet l'encaissement des cartes tickets restaurants directement sur votre TPE (pour les commerçants agréés par la Commission nationale des titres-restaurant (CNTR)).



ANCV sert à encaisser les Chèques Vacances Connect de manière simple et sécurisée pour faciliter les transactions digitales.



Si vous êtes intéressé(e) par l'installation d'un logiciel, contactez-nous en composant le numéro indiqué sur votre matériel !

7. Accessibilité

La **loi DDADUE** (Diverses Dispositions d'Adaptation au Droit de l'Union Européenne) garantit que tous les utilisateurs, y compris ceux en situation de handicap visuel, peuvent accéder aux services de paiement sans obstacles. Les fabricants de terminaux, garants que leurs équipements respectent les dernières normes d'accessibilité proposent ainsi plusieurs solutions :

Retour haptique

Les terminaux sont désormais capables d'émettre un ensemble des stimuli tactiles (vibrations, reliefs, pressions) pour guider l'utilisateur dans ses interactions :

- des marqueurs en relief sur les touches pour les terminaux équipés d'un clavier physique.
- l'adjonction de sur-claviers pour la plupart des terminaux équipés d'une dalle 100% tactile.
- des vibrations lors du glissement du doigt sur l'écran permettant de connaître la touche sur laquelle il se situe,
- une confirmation tactile d'une action (ex validation du code PIN).



La synthèse vocale

Les terminaux sont également capables de générer des stimuli sonores grâce à une synthèse vocale qui lit le montant affiché sur l'écran et les instructions. Ce dispositif guide l'utilisateur lors de la saisie du code confidentiel à l'aide de la voix et de sons.

Ces solutions garantissent ainsi :

- L'autonomie du porteur lors de son paiement.
- La confidentialité du code de carte bancaire.
- L'inclusivité, sans complexité pour le commerçant.
- Le respect des normes PCI (selon modèles).





Un numéro unique tout au long de la vie du contrat

Numéro affiché sur votre matériel



Formation téléphonique :

Pour vous accompagner lors de la découverte de votre matériel et vous permettre d'appréhender au mieux l'usage de votre TPE.



Assistance technique téléphonique :

Pour répondre à vos questions techniques, traiter les dépannages et incidents, et vous renseigner sur les prestations de télécollectes.



Pour toute autre demande liée à votre solution monétique

Faire évoluer votre contrat

Bénéficier d'un service ou d'un équipement additionnel

Votre conseiller habituel est à votre disposition pour vous accompagner

