

Informations importantes, à conserver !

En quoi pouvons-nous vous aider ?

**Vous avez des questions sur
l'utilisation de votre terminal ?
Vous trouverez les réponses ici.**

Guide pratique

Vous n'avez pas trouvé ce
que vous cherchiez ?
support.be.worldline.com/manuels

Digital Payments
for a Trusted World



En quoi pouvons-nous vous aider ?

**Merci d'avoir choisi Worldline.
Vous trouverez dans ce manuel les informations
nécessaires pour utiliser rapidement votre
nouveau terminal.**

1. Votre terminal

| | |
|--|------|
| Toujours à jour | p. 5 |
| Les fonctionnalités les plus courantes de votre terminal | p. 6 |

2. Niveau financier

| | |
|---|-------|
| Versements : quand et comment ? | p. 8 |
| Recevoir votre facture sous format électronique | p. 11 |
| Worldline Extranet | p. 12 |

3. Première aide et équipements

| | |
|--|-------|
| Votre terminal refuse de fonctionner ? | p. 14 |
| Contactez-nous | p. 15 |
| En quoi pouvons-nous encore vous aider ? | p. 16 |

À propos de Worldline

| | |
|--|-------|
| Voici notre histoire | p. 19 |
| Nous évoluons avec vous : nos services | p. 22 |





1. Votre terminal

Toujours à jour

Un **terminal de paiement** est le **moyen de paiement** le plus **sûr**. Votre argent est rapidement versé sur votre compte via une connexion sécurisée.

Toujours à jour

Pour rester sécurisée à tout moment, cette connexion doit être mise à jour régulièrement. Cela se fait automatiquement : chaque soir entre 20 heures et minuit, votre terminal établit une connexion avec l'hôte pour vérifier si des mises à jour doivent être faites.

Laissez donc votre **terminal mobile** et votre **terminal fixe connectés au secteur pendant la nuit**.

Interruptions prévues

Nous devons parfois interrompre le réseau de paiement temporairement pour les mises à jour de grande envergure. Il est alors impossible de recevoir des paiements. Pour limiter le dérangement que cela vous occasionnerait, nous essayons de réduire au minimum la durée de l'interruption et nous effectuons toujours les mises à jour la nuit.



Inscrivez-vous à notre e-mail d'information

sur support.be.worldline.com > support technique > terminaux > pourquoi prévoit-on des interruptions du système de paiement? pour être informé par e-mail des interruptions prévues.

Toujours conforme aux dernières réglementations

Uniquement pour les commerçants qui acceptent plusieurs cartes.

Vos clients ont le droit de choisir la marque de paiement avec laquelle ils souhaitent carte impliquant deux marques de paiement, comme Bancontact et Maestro ou Bancontact et V PAY.

Pour savoir ce que vous devez faire en tant que commerçant:
be.worldline.com/fr/brandselection

Voici les fonctionnalités les plus pratiques de votre terminal

Appuyez sur le bouton Menu pour permuter entre **Menu** chiffres, lettres et majuscules

Effectuer un paiement

Enfoncez d'abord la touche **OK** + Montant + **OK**.

Ensuite :

- Pour la carte à puce : le client appuie sur la touche **OK** après avoir introduit son code PIN.
- Pour le paiement sans contact : le client approche sa carte du terminal (contre le lecteur NFC).
- Pour SmartPay : un code QR est généré. Votre client doit scanner ce code, puis introduire son code PIN et appuyer sur **OK**.

Si le client choisit le schéma de paiement, appuyez sur **CORR** (sur le module CLIENT) :

- paiement par carte: insérer carte + choisir le schéma de paiement + PIN
- NFC: approcher la carte/le smartphone + choisir le schéma de paiement + approcher la carte/le smartphone + PIN (si nécessaire)

Effectuer des paiements avec référence

Activer la référence : menu + **3 def** + **0** + **3 def** + mot de passe* + **6 mno**

Confirmez en indiquant 'actif'.

*4 derniers chiffres du numéro de terminal TID

Annuler un paiement par carte de crédit (dans les 48 h)

Lire la carte (utilisée initialement) + **4 ghi** + code d'autorisation sur le ticket + **OK**.

Modifier le nombre de tickets (pas de ticket ou 2 tickets)

Par défaut, le terminal imprime 1 ticket Bancontact lors d'un paiement.

Menu + **4 ghi** + **4 ghi** + **4 ghi** + 4 derniers chiffres du TID + **OK**

+ Sélectionnez Bancontact** + **5 jkl**

Faites le bon choix à l'aide de la touche de fonction (UN, DEUX ou PAS de ticket) + appuyez sur **OK**.

** Si Bancontact n'apparaît pas sur le premier écran, utilisez les touches fléchées pour descendre et/ou appuyez sur '0 - Autre'. Recherchez ensuite 'Bancontact' dans la liste et modifiez le nombre de tickets.

Voir les totaux ou les transactions du jour

Totaux du jour : **Menu** + **1** + **1**.

Transactions du jour : **Menu** + **1** + **2 abc**.

Consulter les totaux des 10 derniers jours : **Menu** + **1** + **5 jkl**.

Vous sélectionnez ensuite la période : 1. Période en cours, 2. Période précédente, etc.

Contrôler l'aperçu des transactions

Menu + **4 ghi** + **6 mno** + 4 derniers chiffres du numéro de terminal TID + **OK**.

Choisissez comment vous voulez obtenir l'aperçu :

- **Option 1 'Journal transact'** : si vous choisissez cette option, un ticket avec l'aperçu des transactions est imprimé automatiquement.
- **Option 2 'Taille journal'** : si vous choisissez cette option, l'aperçu des transactions apparaît d'abord à l'écran.

Après ce choix, vous pouvez modifier le nombre de transactions que retient la mémoire du terminal (50 par défaut). Vous voyez 'Taille journal 50 transactions' à l'écran. Vous pouvez augmenter ou diminuer le nombre de transactions à l'aide de la touche fléchée '+50' ou '-50'.

Clôture intermédiaire (Shift Mode)

'Shift Mode' : **Menu** + **1** + **3 def** + sélectionnez 'manuel' ou 'automatique' + **OK**.

'Shift' : **Menu** + **1** + **4 ghi** (pour un shift manuel).

Totaux intermédiaires ('Totaux Shift' sur l'écran) : **Menu** + **1** + **1**.

Transactions intermédiaires ('Transactions Shift' sur l'écran) : **Menu** + **1** + **2 abc**.

'Clôturer Shift' : **OK**.

Totaux : **Menu** + **1** + **5 jkl**.

Heure de clôture (vous décidez quand la journée commence et s'achève) : **Menu** + **1** + **7 pqrs** :

Ticket du jour (via cette option, un ticket est imprimé automatiquement à l'heure de clôture établie)
Menu + **1** + **8 tuv**.

2. Niveau financier

Versements : quand et comment ?

Quand et comment recevez-vous les paiements que vos clients effectuent via votre terminal de paiement?

Délai de versement : quand recevez-vous votre argent ?

Bancontact:

le délai d'exécution maximal est de 2 jours après la transaction de paiement.

Cartes internationales:

le délai d'exécution maximal est de 4 jours suivant la transaction de paiement.

Mode de versement : comment recevez-vous votre argent ?

Bancontact:

vous avez le choix entre

- un versement par transaction
- un versement global par jour par magasin (dépend de votre banque)
- un paiement groupé par terminal par jour (dépend de votre banque).

Pour obtenir plus de détails sur les transactions effectuées, vous pouvez consulter Worldline Extranet. Pour en savoir plus → p.12.

Cartes internationales:

vous avez le choix entre

- un versement par transaction
- un versement global par jour par type de carte de paiement
- un versement global par jour pour votre magasin ou pour tous vos magasins.

Pour obtenir plus de détails sur les transactions effectuées, vous pouvez consulter Worldline Extranet. Pour en savoir plus → p.12





Recevoir votre facture sous format électronique : tout aussi sûr et bien plus simple

La facture électronique : plus facile, plus rapide et tout aussi sécurisée que la version papier. Vous conservez vos factures électroniques sur votre ordinateur. Vous pouvez les envoyer plus vite à votre comptable.

Vous réduisez ainsi les risques d'erreur. Une facture a par ailleurs la même valeur légale en version électronique qu'en version papier.

Nous plantons un arbre pour chaque e-client

1 facture électronique = 1 facture papier non imprimée. Nous allons encore plus loin : pour chaque client qui passe à la facture électronique, Worldline plante un arbre en collaboration avec la Société Royale Forestière de Belgique.

Nous contribuons ainsi à une meilleure gestion forestière et nous soutenons la reforestation.

Worldline Extranet :

toutes vos transactions en un clin d'oeil

Vous désirez garder un oeil sur les transactions traitées par votre terminal de paiement ? Avec Worldline Extranet, vous pouvez consulter tous les détails de vos transactions de débit et de crédit via un site sécurisé.

Pour vous connecter, allez sur wlextranet.com/be

Si vous avez opté pour un Pack Worldline, vous avez déjà reçu un nom d'utilisateur et un mot de passe par e-mail.



Vous n'avez encore rien reçu ?

Rendez-vous sur masolutiondepaiement.be/fr/extranet et remplissez votre demande.



3. Première aide et équipements

Votre terminal refuse de fonctionner ?

Essayez d'abord l'une des solutions suivantes :

Vous avez un module client et un module commerçant deux sont bien raccordés par le câble avec les connecteurs.

- Vérifiez si vous pouvez à nouveau démarrer votre terminal via **Menu** + **3 def** + **4 ghi** (sur le module commerçant si celui-ci est présent, sinon sur le module client). En cas d'intégration de caisse, appuyez d'abord sur **STOP** + **OK** .
- Retirez le câble électrique et attendez ensuite 30 secondes puis rebranchez le câble.
- Vous avez un terminal mobile ? Retirez alors le câble électrique sur le côté gauche de votre terminal ou retirez le terminal de la station d'accueil. Appuyez pendant 6 secondes sur la touche rouge **STOP** jusqu'à ce que le terminal soit éteint et ensuite appuyez sur la touche jaune **Corr On** pour redémarrer votre terminal.
- Vérifiez si votre connexion téléphonique, internet, wifi ou 3G fonctionne toujours. Pour la 3G, vérifiez si vous avez au minimum deux barres de réception sur le symbole d'antenne en haut à gauche.

Vous avez un contrat comprenant l'assistance technique ?

Appelez-nous dans ce cas au **02 727 88 99**. Assurez-vous d'avoir votre numéro de terminal (TID) sous la main quand vous nous appelez.

Le numéro de votre terminal (un code à huit chiffres) se trouve:

- sur l'autocollant en-dessous de votre terminal, commençant par 01
- sur votre facture mensuelle.

Vous avez des questions ou des remarques ?

Nous sommes là pour vous aider.

Nous ne sommes satisfaits que si vous l'êtes aussi. Si vous rencontrez des problèmes techniques ou si vous avez des questions, contactez-nous par téléphone au 02 727 8899. Nos collègues se feront un plaisir de vous aider du lundi au samedi de 8 à 20 heures et le dimanche et les jours fériés de 8 à 16 heures. Vous avez un contrat assistance ? Dans ce cas, d'autres heures d'ouverture s'appliquent potentiellement à vous.

Vous préférez ne pas appeler ?

Vous avez une question administrative ou technique ?
Pour toutes vos questions, vous pouvez désormais aussi consulter notre plateforme Online Selfcare.

Inscrivez-vous d'abord sur selfcare.services.worldline.com pour obtenir accès à cet outil pratique. Il vous suffira ensuite de vous identifier pour utiliser les formulaires en ligne. Notre équipe de professionnels vous assistera.

Comment pouvons-nous encore vous aider ?



Votre entreprise grandit, vos besoins changent ?

Nous évoluons avec vous. Une solution à la carte ou un Pack ? Quels nouveaux tarifs intéressants s'offrent à vous ? Sur masolutiondepaiement.be, vous découvrirez quelle formule correspond le mieux à votre entreprise.

masolutiondepaiement.be

Besoin de rouleaux de papier ?

Surfez sur shop.be.worldline.com et commandez les rouleaux de papier adéquats à votre terminal et nous les livrerons 2 ou 3 jours plus tard, selon que la commande ait été passée avant ou après 14 h. Vous en avez besoin plus rapidement ? Sur masolutiondepaiement.be > Service clientèle > Commander > Commander des accessoires, vous trouverez une liste de revendeurs situés près de chez vous.

shop.be.worldline.com

Vos clients savent-ils quelles cartes vous acceptez ?

Commandez gratuitement du matériel de promotion sur vendreplus.be et indiquez à vos clients quelles cartes de paiement vous acceptez.

vendreplus.be



Tous les formulaires en ligne

Les formulaires en ligne les plus utilisés sont réunis et structurés sur notre tout nouveau portail Online Selfcare. Vous y trouverez également le statut des questions que vous avez posées à Worldline. Pratique pour vous, pratique pour nous.

masolutiondepaiement.be/mesdonnees



Votre terminal a encore des secrets pour vous ?

Sur support.be.worldline.com > Téléchargements > Manuels, vous pouvez télécharger le mode d'emploi complet de votre terminal.

Voici notre histoire



À propos de Worldline

Depuis sa création en 1978, Worldline a fait beaucoup de chemin. Depuis les premières cartes de paiement et les terminaux de paiement lourds qui fonctionnaient via une ligne téléphonique jusqu'aux possibilités de paiement en ligne rapides et avancées d'aujourd'hui.

D'hier...

En 2006, Atos reprend deux leaders du marché : Banksys (terminaux de paiement) et BCC (traitement de transactions). Notre entreprise acquiert ainsi une identité internationale bien plus grande. Cette nouvelle identité s'accompagne d'un nouveau nom : **Worldline**.

... à aujourd'hui

Worldline est une entreprise en pleine croissance. Cela concerne, entre autres, l'offre des services et des produits que nous commercialisons. En plus des paiements électroniques, nous avons — grâce à notre société mère française Atos — une connaissance et une expertise considérables des dernières technologies. Les paiements sur smartphone, les systèmes de caisse intégrés et les cartes cadeau et de fidélité ne sont que quelques exemples de la manière dont nous construisons l'avenir aujourd'hui.



Vous êtes satisfaits. Nous sommes satisfaits.

Nous mettons tout en œuvre pour que votre trafic de paiement se déroule sans faille et nous veillons à ce que votre entreprise reste toujours à la pointe des dernières technologies de paiement. Parce qu'une bonne expérience client passe aussi par un paiement rapide et sécurisé.

Des valeurs partagées, gages de durabilité.

Chez Worldline, nous soutenons le principe des valeurs partagées. Nous intégrons des préoccupations sociales et environnementales dans toutes nos activités commerciales et nous attachons une grande importance à la responsabilité sociale des entreprises. Nous lions donc le succès de notre entreprise au progrès social. Notre mission ultime: la rentabilité financière avec un impact social et environnemental responsable.



Nous évoluons ensemble avec des solutions innovantes

Une solution complète à la carte ou un Pack ? Quels nouveaux tarifs intéressants s'offrent à vous? Nous vous aidons à évoluer en vous proposant plus qu'un terminal de paiement.

La solution simple tout-en-un

En optant pour un Pack, vous obtenez un ensemble de services de paiement unique entièrement sur mesure pour votre entreprise :

- 1 facture qui regroupe tous vos services de paiement
- 1 montant fixe par mois pour un meilleur contrôle de votre budget
- 1 contact pour toutes vos questions et remarques
- de nombreux services uniques allant de rapports détaillés à des outils de marketing.

Accepter les transactions en mode hors ligne en cas de panne

TINA est le service de Worldline qui fait en sorte que votre terminal soit toujours disponible même en cas de problème de réseau. Les transactions Bancontact seront traitées hors ligne le temps du dérangement puis seront transférées dès que le réseau sera à nouveau rétabli.

Accepter les transactions en mode hors ligne en cas de panne

Qu'est-ce qui est le plus irritant lorsqu'on fait des achats en ligne ? Une procédure de paiement compliquée. Facilitez les choses pour vos clients et augmentez votre chiffre d'affaires avec Sips, notre page de paiement en ligne.



Augmenter votre chiffre d'affaires et attirer de nouveaux clients

Stimuler les achats tout en fidélisant les clients? Avec la cartecadeau, vous faites d'une pierre deux coups. La carte-cadeau électronique est un bon d'achat sous forme de carte de paiement que vous pouvez aussi utiliser comme carte de fidélité.

Laissez vos clients payer dans la devise de leur pays

Avec la fonction Dynamic Currency Conversion (DCC) sur votre terminal de paiement, vos clients étrangers paient désormais simplement dans leur devise. Pratique pour vos clients, qui savent ainsi précisément quel montant ils paient. Simple pour vous, car la conversion se fait automatiquement sur votre terminal.



Vous voulez des conseils sur mesure ?

Contactez-nous par e-mail à l'adresse sales-belgium@worldline.com ou par téléphone au **078 15 00 53**

**Avez-vous
des suggestions
à propos de
ce manuel ?**



Envoyez vos remarques à
campaigns-belgium@worldline.com



Worldline is a registered
trademark of Worldline SA.
© 2022 Worldline.

110.0960.03 BEL_FR/05.2022