

Manuel d'utilisation

Backup Mode

Table des matières

1. Avant-propos	3
2. Introduction	4
2.1. Présentation	4
2.2. Informations générales et clause de non-responsabilité	4
3. Backup Mode	5
3.1. Description générale	5
3.2. Limitations	5
4. Activation du « Backup Mode »	6
5. Consultation du batch	7
6. Téléchargement du batch	9
7. Désactivation du « Backup Mode »	11
8. Questions fréquemment posées	12
9. Support	13

1. Avant-propos

Vous utilisez votre terminal de paiement sans système de caisse ?

Exécutez les étapes décrites depuis l'application de paiement **Démarrez Transaction**.



Démarrez Transaction

Votre terminal de paiement est relié à un système de caisse ?

Exécutez les fonctions « Backup Mode » décrites via le système de caisse. Pour ce faire, veuillez consulter votre fournisseur de caisse.

Souhaitez-vous exécuter les étapes (telles que décrites dans ce document) via le terminal de paiement ? Dans ce cas, ouvrez d'abord l'application de paiement **Démarrez Transaction**.

Ouverture de l'application de paiement sur l'Axiom DX8000 Portable Pinpad relié à la caisse :

Étape 1 Appuyez de manière prolongée (env. 5 secondes) sur l'écran (avec le logo).

Étape 2 Introduisez le mot de passe <11223344> et appuyez sur <Confirmer>.

Étape 3 Sélectionnez <Démarrer la maintenance de l'application de paiement>.

Ouverture de l'application de paiement sur Axiom RX5000 Pinpad :

Étape 1 Appuyez simultanément sur les touches <F> et <CLR>.

Étape 2 Entrez le mot de passe <11223344> et appuyez sur <Confirmer>.

Étape 3 Sélectionnez <Démarrer la maintenance de l'application de paiement>.

Suivez ensuite les étapes telles que décrites dans les différents chapitres.

2. Introduction

2.1. Présentation

Ce document décrit le service « Backup Mode » ainsi que les instructions nécessaires pour utiliser le « Backup Mode » sur un terminal de paiement Worldline Axiom CTAP.



Pour pouvoir utiliser le « Backup Mode », un contrat supplémentaire est nécessaire. Si vous n'avez pas encore de contrat « Backup Mode », veuillez contacter notre service commercial.

2.2. Informations générales et clause de non-responsabilité

2.2.1. Acceptation des cartes de paiement via Worldline

Pour pouvoir accepter le « Backup Mode », vous devez disposer d'un contrat Worldline pour l'acceptation des cartes de paiement (cartes internationales) ainsi que d'un contrat séparé Worldline « Backup Mode ». Le « Backup Mode » ne peut pas être utilisé avec des cartes de paiement traitées par un autre prestataire que Worldline.

2.2.2. Terminaux de paiement Worldline

Le « Backup Mode » s'applique uniquement aux terminaux de paiement Worldline Axiom CTAP.

2.2.3. Backup Mode en combinaison avec votre système de caisse

Le « Backup Mode » peut également être utilisé en combinaison avec un terminal de paiement relié à votre système de caisse. Selon le protocole de caisse utilisé par votre système, le fournisseur de caisse peut permettre le pilotage et l'utilisation du « Backup Mode » directement via la caisse. Avant utilisation, vérifiez que votre fournisseur de caisse a bien implémenté la fonction « Backup Mode ».

2.2.4. Test avant utilisation

Testez le fonctionnement et l'utilisation du « Backup Mode » à l'avance afin d'être préparé si vous devez réellement utiliser cette fonctionnalité en cas de panne de communication.

2.2.5. Défaits et technicien sur site

En utilisant le « Backup Mode », vous reconnaissez et acceptez que les transactions de paiement hors ligne puissent être définitivement perdues si un terminal de paiement tombe en panne après l'activation du « Backup Mode ». Cela s'applique également si vous remettez le terminal défectueux (y compris les transactions hors ligne) à un technicien. Dans ce cas, indiquez clairement au technicien que le « Backup Mode » était actif et que des transactions hors ligne peuvent avoir été enregistrées.

2.2.6. Conditions particulières

Toute décision d'activer le « Backup Mode » relève de la responsabilité et du risque exclusifs de l'acceptant. Pour plus d'informations, consultez les Conditions particulières « Backup Mode » sur support.worldline.com/fr-be/home/merchants/downloads/terms-and-conditions.

3. Backup Mode

3.1. Description générale

Le « Backup Mode » est un service supplémentaire permettant à votre terminal de paiement d'accepter un nombre limité de transactions hors ligne en cas de panne de communication (c'est-à-dire sans connexion avec le processeur de transactions). Dès que le terminal de paiement est de nouveau en ligne (c'est-à-dire reconnecté au processeur de transactions), les transactions hors ligne effectuées sont transmises au processeur de transactions.

Pour les paiements standards, chaque transaction est vérifiée en ligne. Vous êtes ainsi assuré, entre autres, que le titulaire de la carte dispose de fonds suffisants et/ou que la carte n'est pas bloquée. En cas de panne de communication — par exemple due à une coupure du réseau mobile ou fixe ou à une indisponibilité temporaire du processeur de transactions — vous pouvez accepter des transactions via le « Backup Mode » sans ce contrôle en ligne. Le terminal de paiement vérifie, comme d'habitude que le code PIN est correct et que la carte est toujours valide. Les transactions hors ligne sont temporairement stockées dans un fichier local (« batch ») dans la mémoire du terminal de paiement.

Le terminal de paiement vérifie toutes les 15 minutes si la communication avec le processeur de transactions est rétablie. Si c'est le cas, le terminal désactive automatiquement le « Backup Mode ». Pour que les transactions hors ligne soient créditées, le « batch » doit être transmis (téléchargé) au processeur de transactions. Cela peut se faire manuellement ou automatiquement (pendant la nuit).

3.2. Limitations

Les limitations suivantes s'appliquent lors de l'utilisation du « Backup Mode » :

- **Acceptation uniquement des cartes avec puce et code PIN**
Les cartes de paiement doivent être insérées dans le lecteur de carte à puce. L'acceptation des cartes via le lecteur sans contact (NFC) ou le lecteur de bande magnétique n'est pas autorisée.
- **Acceptation uniquement des cartes de paiement traitées via Worldline**
Après l'activation du « Backup Mode », seules les cartes de paiement (Bancontact, Mastercard, Maestro, Visa, V Pay) traitées via Worldline sont acceptées.
- **Acceptation uniquement des transactions de type « Paiement »**
Après l'activation du « Backup Mode », seules les ventes standards (Sale) peuvent être acceptées. Les autres types de transactions et services tels que remboursement, réservation, saisie manuelle de carte, DCC, paiement partiel, cashback, etc., ne sont pas possibles.
- **Limites sur le nombre de transactions et le montant des transactions**
 - Montant maximum par transaction : 500 €
 - Maximum de 400 transactions par jour (par batch) par terminal de paiement
 - Maximum de 2 batches pour un total de 500 transactions (un batch est automatiquement clôturé à la fin de la journée)
 - Maximum de 48 heures hors ligne (soit 2 batches)

4. Activation du « Backup Mode »











Généralités

Le « Backup Mode » ne peut être activé et utilisé que si le terminal de paiement n'a pas de connexion de communication fonctionnelle avec le processeur de transactions ou si le processeur de transactions lui-même n'est pas disponible. Lors de l'activation de ce service, les transactions sont traitées hors ligne sans vérification de leur validité. Toute décision d'activer le « Backup Mode » relève de la responsabilité et du risque exclusifs de l'acceptant.



Les instructions ci-dessous s'appliquent à un terminal de paiement non relié à un système de caisse. Pour un terminal de paiement relié à une caisse, le « Backup Mode » est activé par défaut via le système de caisse. Si vous disposez d'un terminal relié à une caisse, consultez les instructions complémentaires au chapitre 1.

Instructions

	Démarrez depuis l'écran principal de l'application de paiement Démarrez Transaction . (Le terminal de paiement est-il relié à une caisse ? Dans ce cas, suivez d'abord les instructions complémentaires du chapitre 1 pour ouvrir l'application de paiement.)	
Étape 1	Appuyez sur  (en haut à gauche de la barre de menu) pour ouvrir le menu.	
Étape 2	Sélectionnez <Marchand> .	
Étape 3	Entrez le mot de passe <112244> et appuyer sur <→> .	
Étape 4	Sélectionnez <Paramètres de paiement - Mode de sauvegarde> .	
Étape 5	Sélectionnez <Paramètres de sauvegarde> .	
Étape 6	Activez le <Paramètres de sauvegarde>*) 	
Étape 7	Appuyez sur <OK> .	
Étape 8	Appuyez sur  (en haut à gauche).	
Étape 9	Appuyez sur l'icône du menu  pour quitter le menu.	










*) Le « Backup Mode » ne peut être activé que si le terminal n'a pas de connexion avec le processeur de transactions et si le « Backup Mode » est pris en charge par un contrat Worldline d'acquisition (pour l'acceptation des cartes). Pour pouvoir utiliser le « Backup Mode », un contrat supplémentaire est nécessaire. Si vous n'avez pas encore de contrat « Backup Mode », veuillez contacter notre service commercial.

5. Consultation du batch

Généralités

Le statut (nombre de transactions, heure du téléchargement, etc.) du batch actuel contenant les transactions hors ligne peut être consulté via les instructions ci-dessous. Une explication des informations affichées sur le batch se trouve à la page suivante.

Instructions

	Démarrez depuis l'écran principal de l'application de paiement Démarrez Transaction . (Le terminal de paiement est-il relié à une caisse ? Dans ce cas, suivez d'abord les instructions complémentaires du chapitre 1 pour ouvrir l'application de paiement.)	
Étape 1	Appuyez sur  (en haut à gauche de la barre de menu) pour ouvrir le menu.	
Étape 2	Sélectionnez <Marchand> .	
Étape 3	Entrez le mot de passe <112244> et appuyez sur <=> .	
Étape 4	Sélectionnez <Paramètres de paiement - Mode de sauvegarde> .	
Étape 5	Sélectionnez <Mode de sauvegarde> .	
Étape 6	Sélectionnez <Worldline EUROPE> et/ou <Worldline BCT> . <ul style="list-style-type: none">• Choisissez Worldline EUROPE pour consulter les informations de batch des cartes internationales.• Choisissez Worldline BCT pour consulter les informations de batch des cartes Bancontact. Les informations du batch sont affichées (voir explications à la page suivante).	
Étape 7	Appuyez sur <Abandonner> .	
Étape 8	Appuyez sur <OK> .	
Étape 9	Appuyez sur  (en haut à gauche).	
Étape 10	Appuyez sur l'icône du menu  pour quitter le menu.	

Explication des informations du batch

Détails des paramètres

ACQUÉREUR: Worldline EUROPE

IDENTIFIANT DE L'ACQUÉREUR: 99900001

Mode de sauvegarde: ☒

Temps restant hors ligne uniquement: 14

Temps de réussite en ligne restant(s): 5

Transactions de sauvegarde par mois: 2/500

Transaction en attente de téléchargement: 1

Temps de téléchargement programmé: 04:46:30

LISTE DES CONTRATS ACCEPTÉS

V PAY: OK

Maestro: OK

Visa: OK

MasterCard: OK

Sauvegarder

Abandonner

- 1

Statut du « Backup Mode » (actif/inactif).
- 2

Nombre de minutes restant avant que la connexion avec le processeur de transactions ne soit automatiquement vérifiée. Cette vérification se répète toutes les 15 minutes.
- 3

Nombre de transactions en ligne restantes avant que le « Backup Mode » ne soit automatiquement désactivé. Une fois la connexion rétablie, le « Backup Mode » est désactivé après 5 transactions en ligne.
- 4

Nombre de transactions hors ligne par mois (maximum 500).
- 5

Nombre de transactions hors ligne restant à télécharger.
- 6

Heure du prochain téléchargement (automatique) prévu.
- 7

Cartes de paiement acceptées via le « Backup Mode ».

6. Téléchargement du batch

Généralités

Le batch contenant les transactions hors ligne est automatiquement téléchargé vers le processeur de transactions pendant la nuit. Le moment du téléchargement peut être consulté dans les informations du batch (voir chapitre 5). Après un téléchargement réussi, le batch est clôturé. S'il échoue ou si vous souhaitez l'effectuer manuellement avant le moment prévu, suivez les étapes ci-dessous.



Le téléchargement des transactions hors ligne n'est possible que si la connexion avec le processeur de transactions a été rétablie.

Instructions (téléchargement manuel)

	Démarrez depuis l'écran principal de l'application de paiement Démarrez Transaction . (Le terminal de paiement est-il relié à une caisse ? Dans ce cas, suivez d'abord les instructions complémentaires du chapitre 1 pour ouvrir l'application de paiement.)	
Étape 1	Appuyez sur ☰ (en haut à gauche de la barre de menu) pour ouvrir le menu.	
Étape 2	Sélectionnez <Marchand> .	
Étape 3	Entrez le mot de passe <112244> et appuyez sur <→> .	
Étape 4	Sélectionnez <Paramètres de paiement - Mode de sauvegarde> .	
Étape 5	Sélectionnez <Transaction log de l'acquéreur> .	
Étape 6	<p>Sélectionnez <Worldline EUROPE> et/ou <Worldline BCT>.</p> <ul style="list-style-type: none">• Choisissez Worldline EUROPE pour télécharger les transactions hors ligne des cartes internationales.• Choisissez Worldline BCT pour télécharger les transactions hors ligne des cartes Bancontact. <p>Les informations d'un téléchargement sont affichées (voir explications à la page suivante).</p>	
Étape 7	Appuyez sur <CLÔTURE DES LOG> pour le batch avec le statut Ouvert .	
Étape 8	Appuyez sur <TELECHARGEMENT> .	
Étape 9	<p>Vérifiez le statut du téléchargement :</p> <ul style="list-style-type: none">• Statut : Chargé → réussi• Statut : Téléchargement échoué → échec (en cas d'échec, vérifiez le fonctionnement du réseau et réessayez)	
Étape 10	Appuyez sur <STOP> .	
Étape 11	Appuyez deux fois sur ◀ (en haut à gauche).	
Étape 12	Appuyez deux fois sur ☰ pour quitter le menu.	

Explication des informations du téléchargement

The screenshot shows a screen titled "Consulter le journal total". It displays transaction details for two batches. The first batch (46) is "Clôturé" (Closed) and has a grey button labeled "CLÔTURE DES LOG". The second batch (47) is "Ouvert" (Open) and has a blue button labeled "CLÔTURE DES LOG". At the bottom, there are two buttons: a red one with a close icon and "STP" (5), and a blue one labeled "TELECHARGEMENT" (6).

Consulter le journal total

Identifiant de l'acquéreur: 99900001

Acquéreur: Worldline EUROPE

1 Numéro de lot : 46

2 Status: Clôturé

3 CLÔTURE DES LOG

Numéro de lot : 47

4 Status: Ouvert

CLÔTURE DES LOG

5 STP

6 TELECHARGEMENT

- 1 Numéro d'identification d'un batch contenant des transactions hors ligne.
- 2 Statut du batch :
 - Chargé : batch téléchargé avec succès
 - Téléchargement échoué : batch non téléchargé
 - Ouvert : batch encore non clôturé (et non téléchargé)
 - Clôturé : batch clôturé mais non téléchargé
- 3 Si ce bouton est gris, le batch est déjà clôturé.
- 4 Si ce bouton est bleu, le batch est encore ouvert et peut être clôturé en appuyant sur <CLÔTURE DES LOG>.
- 5 Appuyez sur <STOP> pour fermer cet écran.
- 6 Appuyez sur <TELECHARGEMENT> pour transmettre le batch actuel au processeur de transactions. Cela n'est possible que si le batch est clôturé.

7. Désactivation du « Backup Mode »

Généralités

Après l'activation du « Backup Mode », le terminal de paiement tentera toutes les 15 minutes (lors de la prochaine transaction) d'exécuter la transaction en ligne. Une fois cette opération réussie, le terminal effectuera encore quatre transactions en ligne. Après cinq transactions en ligne consécutives, le « Backup Mode » est automatiquement désactivé.

Pour désactiver le « Backup Mode » de manière anticipée et manuelle, suivez les instructions ci-dessous.



Les instructions ci-dessous s'appliquent uniquement à un terminal de paiement non relié à un système de caisse. Pour un terminal relié à une caisse, le « Backup Mode » est désactivé via le système de caisse. Si vous disposez d'un terminal relié à une caisse, consultez les instructions complémentaires au chapitre 1.

Instructions (Désactivation manuelle du « Backup Mode »)

Démarrez depuis l'écran principal de l'application de paiement **Démarrez Transaction**. (Le terminal de paiement est-il relié à une caisse ? Dans ce cas, suivez d'abord les instructions complémentaires du chapitre 1 pour ouvrir l'application de paiement.)



Étape 1	Appuyez sur (en haut à gauche de la barre de menu) pour ouvrir le menu.	
Étape 2	Sélectionnez <Marchand> .	
Étape 3	Entrez le mot de passe <112244> et appuyez sur <→> .	
Étape 4	Sélectionnez <Paramètres de paiement - Mode de sauvegarde> .	
Étape 5	Sélectionnez <Mode de sauvegarde> .	
Étape 6	Désactivez le Mode de sauvegarde	
Étape 7	Appuyez sur <OK> .	
Étape 8	Appuyez sur (en haut à gauche).	
Étape 9	Appuyez sur l'icône du menu pour quitter le menu.	

8. Questions fréquemment posées

1. Pourquoi ne puis-je pas activer le « Backup Mode » ?

Le « Backup Mode » ne peut être activé que si le terminal n'a pas de connexion avec le processeur de transactions et si le « Backup Mode » est pris en charge par le contrat Worldline d'acquisition (pour l'acceptation des cartes). Pour pouvoir utiliser le « Backup Mode », un contrat supplémentaire est nécessaire. Si vous n'avez pas encore de contrat « Backup Mode », veuillez contacter notre service commercial.

2. Un justificatif de paiement est-il imprimé lors d'une transaction hors ligne ?

Oui, même en mode « Backup Mode », un justificatif de paiement est imprimé pour toute transaction réussie. Si la transaction est refusée par le terminal de paiement (par exemple en cas de code PIN incorrect ou de carte expirée), aucun justificatif n'est imprimé.

3. Puis-je voir sur un justificatif de paiement si la transaction est hors ligne ?

Oui, un justificatif de paiement pour une transaction hors ligne ne comporte pas de code d'autorisation. Exemple ci-dessous :

Transaction en ligne

TICKET CLIENT Worldline Belgique Bruxelles	
Terminal:	ABC123
Commerçant:	1231234
Période:	2311
Transaction:	01000111
Token:	1003040301055456123
V PAY (A0000000032020)	
V-PAY	
Numero de sequence carte: 1	
PAIEMENT	
Date:10/02/2024 12:15	
Code d'autorisation: 001234	
Total:	0.01 EUR
Sans contact	
Méthode de lecture: Puce	
MERCI - AU REVOIR	

Transaction hors ligne

CLIENT TICKET Worldline Belgique Bruxelles	
Terminal:	01234567
Merchant:	01234567
Période:	null
Transaction:	243
Visa (A0000000031010)	
Carte: xxxx xxxx xxxx 4677	
Numero de sequence carte: 1	
PAIEMENT	
Date:10/02/2024 12:15	
Total:	0.02 EUR
Contact	
Méthode de lecture: Puce	
VÉRIFÉ PAR CODE	
MERCI - AU REVOIR	

Les transactions hors ligne ne comportent pas de code d'autorisation.

4. Puis-je identifier les transactions hors ligne sur les totaux journaliers ?

Non, les totaux journaliers ne distinguent pas les transactions en ligne des transactions hors ligne.

5. Y a-t-il un risque à utiliser le « Backup Mode » ?

Comme les transactions hors ligne sont acceptées sans vérification en ligne, il existe effectivement un risque :

- 1) Il est possible que le solde du client soit insuffisant ou que la carte soit bloquée. Dans ce cas, la transaction hors ligne est acceptée par le terminal de paiement mais refusée ultérieurement par la banque ou la société émettrice de la carte.
- 2) Les transactions hors ligne sont temporairement stockées dans le terminal. Si le terminal tombe en panne avant que les transactions hors ligne aient été transmises au processeur de transactions, ces transactions peuvent être perdues. Ces risques sont à votre charge.

Pour plus d'informations, consultez les conditions particulières « Backup Mode » sur support.worldline.com/fr-be/home/merchants/downloads/terms-and-conditions.

6. Pourquoi une transaction n'est-elle pas créditée ?

Il est possible que le solde du client soit insuffisant ou que la carte soit bloquée. Dans ce cas, la transaction hors ligne est acceptée par le terminal mais refusée ultérieurement par la banque ou la société émettrice de la carte. Pour plus d'informations, consultez les conditions particulières « Backup Mode » sur support.worldline.com/fr-be/home/merchants/downloads/terms-and-conditions.

7. Combien de temps faut-il pour que mes transactions hors ligne soient créditées ?

Cela dépend du moment où le batch (contenant les transactions hors ligne) est transmis au processeur de transactions. Le terminal dispose d'un mécanisme automatique pour envoyer le batch la nuit suivante dès qu'il est de nouveau en ligne. À partir de ce moment, il faut 2 à 4 jours ouvrables pour que les transactions hors ligne soient créditées sur votre compte bancaire.

8. Que voient les titulaires de carte sur leur application bancaire, l'internet banking ou le relevé bancaire pour une transaction hors ligne ?

Contrairement aux transactions en ligne, les transactions hors ligne ne sont pas immédiatement visibles sur l'application bancaire (mobile) du titulaire. Une transaction hors ligne n'apparaît que 2 à 4 jours ouvrables après le téléchargement du batch. La date et l'heure indiquées correspondent au moment de l'exécution en magasin.

9. Que faire si j'ai accepté des transactions hors ligne et que mon terminal tombe en panne nécessitant l'intervention d'un technicien sur site ?

En utilisant le « Backup Mode », vous reconnaissez et acceptez que les transactions hors ligne puissent être définitivement perdues si le terminal tombe en panne après l'activation du « Backup Mode ». Cela s'applique également si vous remettez le terminal défectueux (y compris les transactions hors ligne) à un technicien. Dans ce cas, indiquez clairement au technicien que le « Backup Mode » était actif et que des transactions hors ligne peuvent avoir été enregistrées.

9. Ondersteuning

Pour souscrire un contrat « Backup Mode », contactez notre service commercial :

- Tél. : +32 2 727 70 00 (heures de bureau)

Pour le traitement, la réconciliation et le paiement des transactions hors ligne

Pour questions techniques concernant l'utilisation du « Backup Mode » sur votre terminal

Contactez notre service de support technique et administratif :

- Tél. : +32 2 727 88 99
- Lundi à vendredi : 8h00 à 20h00
Samedi et dimanche : 8h00 à 17h00

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous : worldline.com/merchant-services/contacts

