

Guide d'emploi

Terminal intelligent

Global Payments

– DX4000

Un terminal intelligent qui place commodité et sécurité à portée de main

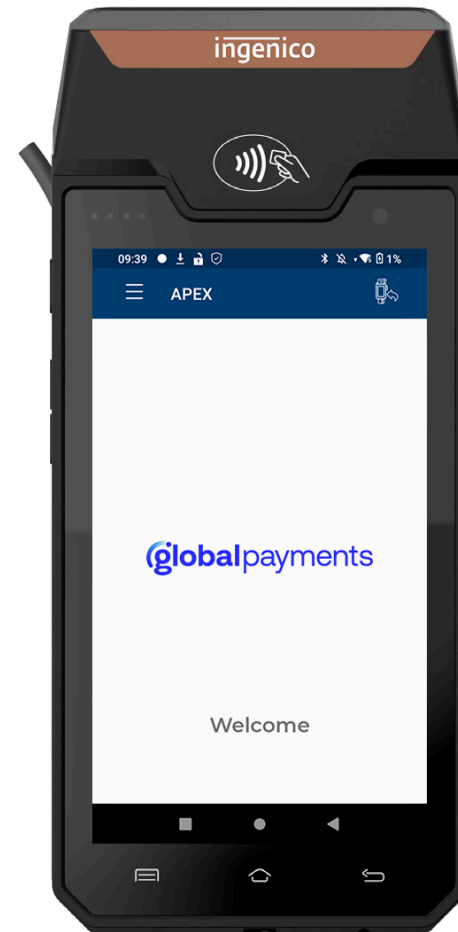


Table des matières

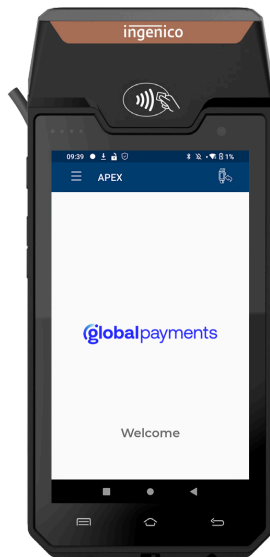
Introduction	2
Conseils généraux	2
Opérations de base du terminal	3
Déballage de la boîte	3
Installation du terminal	3
Description du terminal	4
Mise en marche/arrêt du terminal	5
Mise en marche du terminal	5
Arrêt du terminal	5
Signal sonore (bip) et luminosité	5
Activer le signal sonore de touche	5
Changer la luminosité	6
Réglage du volume	6
Écrans de menu et clavier virtuel	7
En-tête et icônes d'état	7
Menu Fonction	8
Mode communication	8
Magic Box	8
Communication réseau	9
Setting up Wi-Fi connectivity	9
Configuration d'une adresse IP statique	10
Gestion des accès utilisateur	10
Hiérarchie des utilisateurs	10
Mot de passe utilisateur	10
Ajout d'un nouvel utilisateur	10
Changement de mot de passe utilisateur	11
ID de commis/serveur (facultatif)	11
Activer la demande d'ID de commis/serveur	11
Configurer un nom et un ID de commis/serveur	11
Mode de démonstration	11
Activer le mode de démonstration	12
Désactiver le mode de démonstration	12
Pourboires avant taxe/Loi 72	12
Acceptation des cartes de paiement	13
Sans contact	13

Carte à puce	13
Bande magnétique	13
Achat (débit)	13
Achat (crédit)	14
Préautorisation et conclusion (crédit seulement)	15
Préautorisation	15
Conclusion	15
Remboursements	15
Annulations	16
Règlement (solder le terminal)	17
Réimprimer un reçu	17
Rapports	18
Semi-intégration à un système ECR	18
Dépannage	19
Le lecteur de carte ne fonctionne pas (il ne lit pas les cartes)	19
Le terminal ne fonctionne pas correctement	19
Nettoyage	20
Spécifications	21
Terminal intelligent DX4000	21
Réparation et soutien	21
Envoi d'un terminal en réparation	21

Introduction

Chef de file en matière de technologies et de logiciels, Global Payments offre un écosystème commercial mondial complet aux entreprises de toutes tailles. En plus de notre technologie de pointe, notre présence de plus de 50 ans dans le marché canadien nous permet de vous fournir les conseils avisés qu'il vous faut pour tirer le maximum de nos solutions.

Le présent guide constitue votre principale source d'information pour l'installation, la configuration et l'utilisation de Terminal intelligent Global Payments – DX4000.



1. Ce guide d'emploi contient des informations sur les caractéristiques et les fonctions de votre terminal, ainsi que des techniques de dépannage de base.
2. Effectuez un règlement tous les jours. Cette pratique garantit que vos fonds sont déposés dans votre compte bancaire.
3. Changez fréquemment vos mots de passe. La mise à jour régulière de vos mots de passe vous protège contre les actes frauduleux.
4. En cas de problèmes, commencez par vérifier le branchement des câbles et redémarrez l'appareil.
5. Vérifiez la connexion réseau. Assurez-vous qu'il n'y a pas de panne signalée par votre fournisseur de services Internet ou sans fil.
6. Le Service à la clientèle de Global Payments vous offre son soutien 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Conseils généraux

Pour garantir une expérience de traitement fluide avec Global Payments Canada, veuillez prendre en compte les conseils suivants :

Opérations de base du terminal

Déballage de la boîte

Inspectez attentivement le carton d'expédition et son contenu à la recherche de tout signe de dommage pouvant s'être produit pendant le transport. Si vous constatez des dommages, faites une réclamation immédiatement auprès de la compagnie de transport et informez le Service à la clientèle de Global Payments au **1 800 263.2970**. N'utilisez pas l'équipement endommagé.

Vous devriez trouver les éléments suivants dans votre boîte :

- Un terminal DX4000
- Un bloc d'alimentation externe
- Un câble USB mini-USB
- Une MAGIC BOX pour la recharge et les ports de communication
- Un guide de démarrage

Retirez ensuite la pellicule protectrice transparente de l'écran LCD. Conservez le carton d'expédition et le matériel d'emballage pour usage ultérieur.

Installation du terminal

Pour l'utilisation adéquate de votre terminal, suivez ces directives :

- Nous vous recommandons de choisir avec soin l'emplacement de votre terminal. Il doit être facilement accessible pour les utilisateurs, en plus d'offrir une ventilation suffisante et une protection adéquate. Évitez les températures élevées, les vibrations, les milieux

poussiéreux, les zones humides et les sources de rayonnements électromagnétiques des autres appareils.

- Placez le terminal ou la base optionnelle sur une surface plane, près d'une prise de courant.
- Branchez la source d'alimentation fournie dans un parasurtenseur relié à une prise de courant correctement mise à la terre. Il est important d'utiliser le bloc d'alimentation CC fourni avec votre terminal. L'utilisation d'un bloc d'alimentation ayant une tension et une intensité non adaptées risque d'endommager le terminal et annule la garantie.
- Évitez les dommages en fixant bien les câbles d'alimentation.
- La température de l'environnement de fonctionnement du terminal doit se situer entre 10°C et 50°C (14°F et 122°F).
- L'humidité relative doit se trouver entre 10 % et 90 % (sans condensation).
- La température de stockage du terminal doit être de -20°C à 70°C (-4°F à 158°F).

MISE EN GARDE :

En raison des risques d'électrocution ou de dommages au terminal, n'utilisez pas ce dernier près de l'eau, d'une baignoire, d'une cuvette, d'un évier de cuisine ou d'une piscine. Ne l'utilisez pas non plus dans un sous-sol humide ou dans un environnement inflammable.

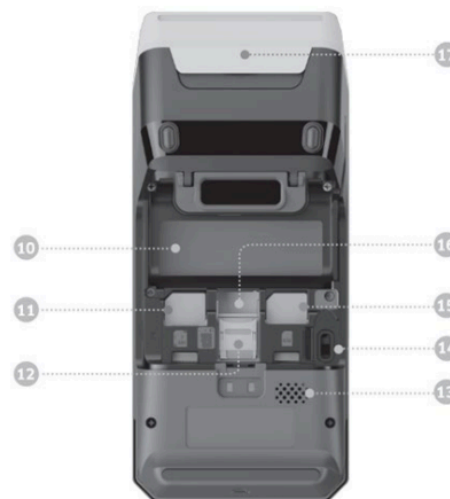
En respectant ces directives, vous pouvez maintenir des conditions de fonctionnement optimales pour votre terminal, garantissant ainsi sa fiabilité et sa performance.

Description du terminal

L'image ci-dessous correspond au Terminal intelligent – DX4000



1. Zone sans contact
2. DEL de carte sans contact
3. Bouton de mise en marche
4. Boutons de volume
5. Compartiment à batterie
6. Lecteur de bande magnétique
7. Lecteur de carte à puce
8. Écran tactile LCD
9. Caméra frontale (**non disponible**)



10. Compartiment à batterie
11. Fente de carte SIM 2, fente de carte SIM 1
12. Fente pour carte micro SD
13. Haut-parleur
14. Connecteur USB Type-C
15. Fente de carte SAM
16. Prise de batterie
17. Imprimante facile à charger

Mise en marche/arrêt du terminal

Mise en marche du terminal

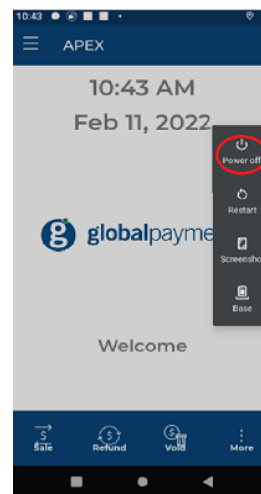
Pour mettre en marche le terminal DX4000, il suffit de le brancher dans une prise de courant. Le terminal s'allumera automatiquement. Vous pouvez également le mettre en marche en tenant enfoncé le petit bouton rectangulaire sur le côté de 2 à 4 secondes, jusqu'à ce que l'écran s'illumine. Une fois le terminal allumé, il est prêt à être utilisé. Le DX4000 est doté d'une batterie de secours en cas d'urgence.

DX4000 – bouton de mise en marche (3)



Arrêt du terminal

Pour éteindre le terminal, tenez enfoncé le bouton de mise en marche jusqu'à ce qu'un menu de quatre options apparaisse à la droite. Sélectionnez «**Éteindre**» et confirmez en appuyant sur «**Éteindre**» une fois de plus. Le dispositif s'éteindra.



Signal sonore (bip) et luminosité

À partir du menu des paramètres du terminal, vous pouvez configurer les signaux sonores et la luminosité selon vos préférences.

Activer le signal sonore de touche

1. Dans l'écran d'**accueil Android**, appuyez sur l'icône des **paramètres** 
2. Entrez le **mot de passe Android** (par défaut : 350000)
3. Appuyez sur **OK**
4. Appuyez sur **Son**
5. Défilez vers le bas jusqu'à **Sons des touches**
6. Déplacez le bouton  pour activer/désactiver les signaux sonores

Changer la luminosité

Option 1 :

1. Dans l'écran d'**accueil Android**, appuyez sur l'icône des **paramètres** 
2. Entrez le **mot de passe Android** (par défaut : 350000)
3. Appuyez sur **Ok**
4. Appuyez sur **Affichage**
5. Appuyez sur **Niveau de luminosité**
6. Appuyez sur l'icône des **paramètres** et glissez de gauche à droite pour ajuster la luminosité

Option 2 :

Avec votre doigt, faites glisser l'écran de navigation du haut vers le bas. Vous obtiendrez le curseur qui vous permet de régler la luminosité.

Réglage du volume

Il y a deux options de réglage du volume.

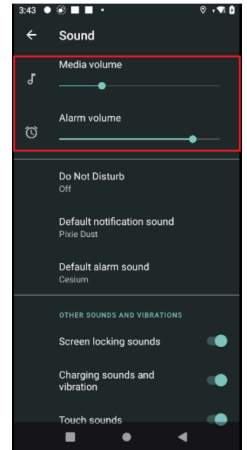
Première option : utilisez les [touches de volume](#) de votre dispositif

Seconde option : sélectionnez l'icône de **volume** dans l'écran d'**accueil Android**

1. Appuyez sur le **cercle** pour revenir à l'écran d'**accueil Android**



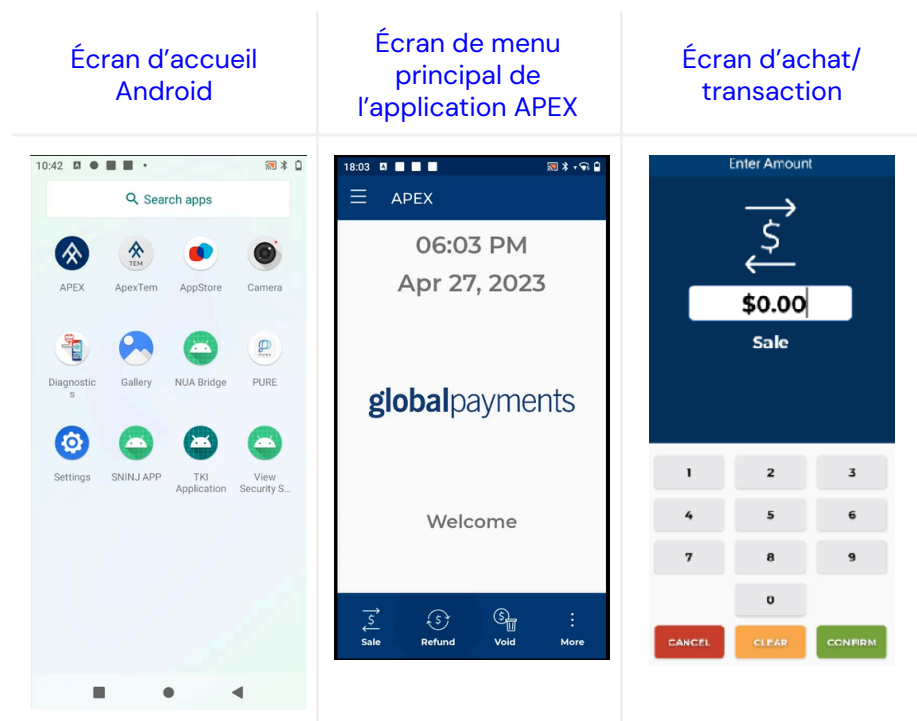
2. Dans l'écran d'**accueil Android**, appuyez sur l'icône des **paramètres** 
3. Entrez le **mot de passe Android** (par défaut : 350000)
4. Appuyez sur **OK**
5. Défilez vers le bas jusqu'à **Son**
6. Le menu **Son** apparaît (vois la capture d'écran ci-contre)
7. Appuyez sur l'icône de **retour** pour revenir à l'écran d'**accueil Android**



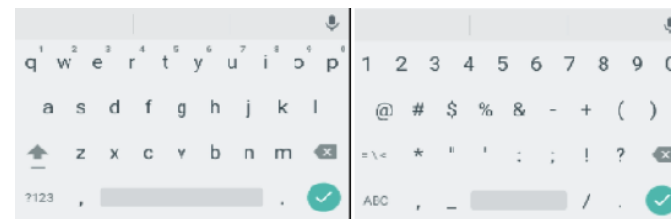
8. Appuyez sur l'icône d'**APEX**  pour revenir au **menu principal d'Apex**

Écrans de menu et clavier virtuel

Le terminal est doté d'un écran tactile couleur capacitif de 6 po, avec interface intuitive. Les écrans de menu suivants vous sont présentés dans ce guide :

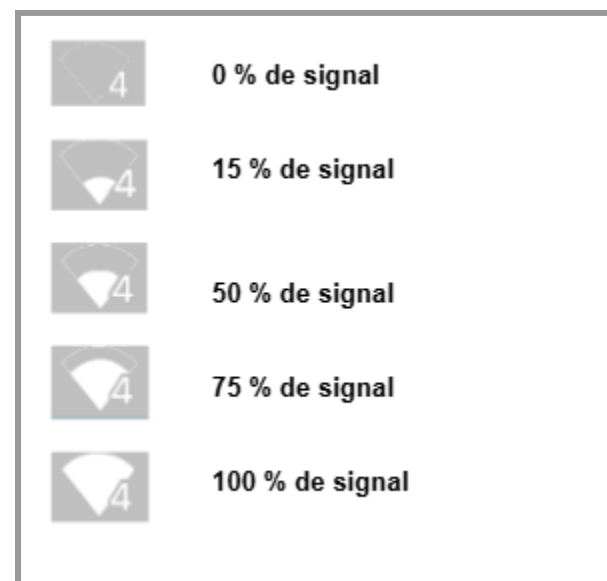


Par souci de commodité, lorsque vous devez saisir des données alphanumériques, le **clavier virtuel** ci-dessous apparaît.

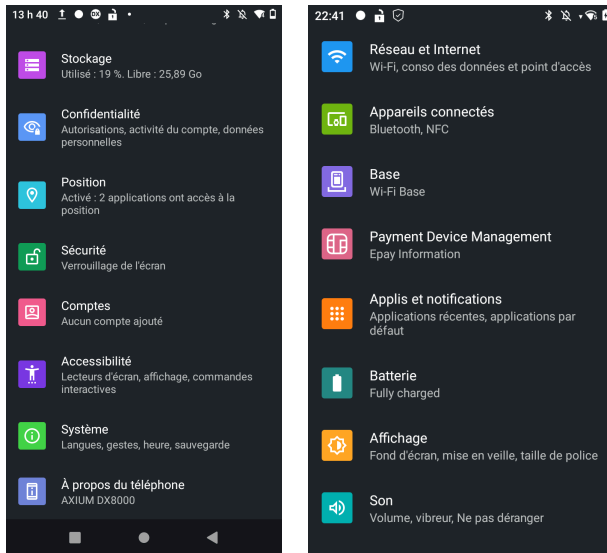


En-tête et icônes d'état

L'en-tête de votre terminal comporte des icônes graphiques servant à indiquer ses divers états. Il est important de porter attention à ces icônes, car elles vous renseignent sur le fonctionnement de votre terminal.



The sample screen below showcases the default Android icons and their respective functions on the DX4000 Smart Terminal. Familiarize yourself with these icons to understand their meanings and ensure smooth operation of the terminal.



Menu Fonction

À partir du menu principal d'APEX, sélectionnez l'icône . Dans le menu Fonction se trouve tous les réglages opérationnels et administratifs du terminal. En voici une liste :

1. **Rapports** : impression de différents rapports.
2. **Réimprimer les reçus** : réimpression de reçus.
3. **Règlement** : règlement de lot.
4. **Commis** : affichage, ajout ou suppression de commis.
5. **Configuration** : configuration de l'application selon vos besoins.
6. **Lot** : fermeture de lot.
7. **Configuration de la Sécurité** : modification des paramètres de sécurité.

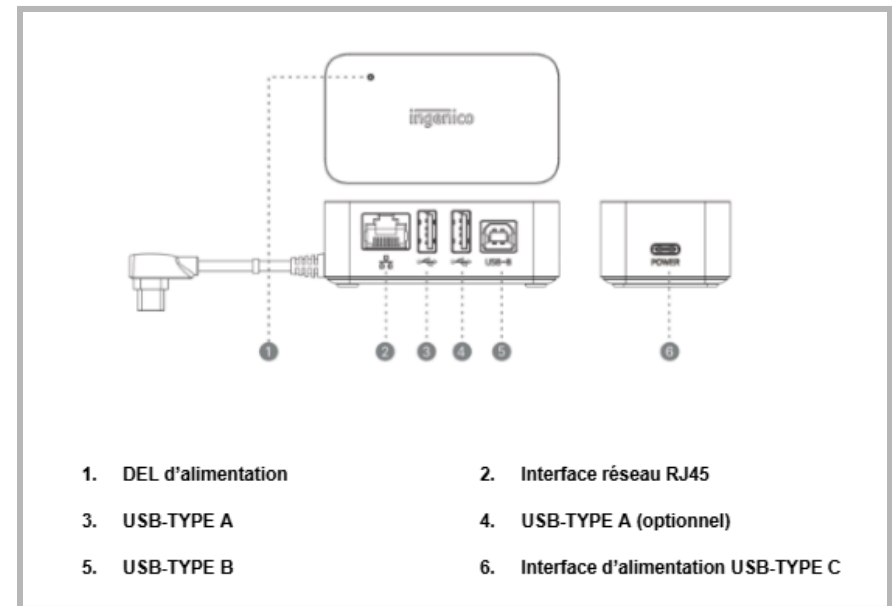
REMARQUE :

Certaines fonctions sont protégées par des [mots de passe](#).

Mode communication

Magic Box

Voici un diagramme des composants de la MAGIC BOX :



REMARQUE :

Les deux principales fonctions de la MAGIC BOX sont les suivantes :

- **Chargement du DX4000** : branchez l'adaptateur d'alimentation dans la MAGIC BOX, puis reliez le DX4000 à la MAGIC BOX.
- **Ports de communication du DX4000** : port USB, port réseau (connexion Ethernet).



Vous pouvez retirer le couvercle du compartiment à batterie et utiliser le port USB-C du dessous pour relier le DX4000 à la MAGIC BOX.



Utilisation de la connexion Ethernet :

Branchez le câble Ethernet dans la MAGIC BOX et reliez le terminal à la MAGIC BOX.

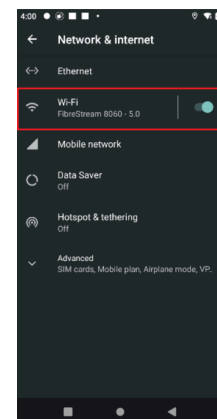
Dans le terminal, sélectionnez le menu des paramètres, puis sélectionnez «Réseau et Internet» -> «Ethernet» -> Use Ethernet est activé.

Communication réseau

The Smart Terminal offers flexible communication options with support for Wi-Fi and 4G. You can choose either of these modes as your primary method of connecting. Follow the instructions below to set up your device.

Setting up Wi-Fi connectivity

1. Dans l'écran d'**accueil Android**, appuyez sur l'icône des **paramètres** (⚙️).
2. Entrez le **mot de passe Android** (par défaut : 350000) et appuyez sur **Confirmer**.
3. Appuyez sur **Réseau et Internet**.
4. Déplacez le bouton de l'option Wi-Fi pour voir les réseaux disponibles. Notez que seuls les réseaux Wi-Fi locaux dont la diffusion SSID est activée seront affichés.
5. Dans la liste, appuyez sur le réseau Wi-Fi désiré.
6. Entrez le mot de passe du réseau pour établir la connexion.



REMARQUE : La portée du signal Wi-Fi couvre une zone d'environ 30 mètres (100 pieds) de diamètre dans un espace ouvert.

Configuration d'une adresse IP statique

Par défaut, votre terminal est doté d'une adresse IP dynamique. Si vous préférez utiliser une adresse IP statique pour votre infrastructure réseau, faites comme suit :

1. Allez à **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Réseau et Internet**.
3. Appuyez sur **Wi-Fi**.
4. Appuyez sur le nom du réseau Wi-Fi connecté.
5. Sélectionnez l'icône de crayon dans le coin supérieur droit.
6. Choisissez **Préférences avancées** et défilez vers le bas.
7. Fixez le réglage IP à **Static**.

Gestion des accès utilisateur

REMARQUE :

Pour configurer votre mot de passe de gestionnaire personnalisé, veuillez contacter le Service à la clientèle de Global Payments au **1 800 263.2970**.

Hiérarchie des utilisateurs

Pour plus de sécurité, votre terminal vous permet de hiérarchiser les utilisateurs et de gérer les accès. Les niveaux d'utilisateurs de votre terminal sont les suivants :

- **Administrateur (niveau supérieur)** : jusqu'à 3 administrateurs par défaut.
- **Gestionnaire (niveau intermédiaire)** : jusqu'à 9 gestionnaires par défaut.
- **Superviseur (niveau inférieur)** : jusqu'à 9 superviseurs par défaut.

Les mots de passe de niveau supérieur peuvent remplacer les mots de passe de niveau inférieur. Par exemple, si l'application demande le mot de passe de superviseur, les mots de passe de gestionnaire et d'administrateur sont également acceptés.

Mot de passe utilisateur

Notez que le mot de passe utilisateur est propre à l'application Apex, et donne accès aux transactions, rapports, relevés et plus. ***Il est distinct du mot de passe Android (par défaut : 350000), qui sert à changer les réglages du dispositif.***

Nous vous recommandons fortement de créer un nouveau mot de passe pour le dispositif afin d'en améliorer la sécurité. Un mot de passe fort se compose de majuscules, de minuscules, de chiffres et de caractères spéciaux. La longueur minimum d'un mot de passe est de 7 caractères alphanumériques.

Ajout d'un nouvel utilisateur

1. Dans le **menu principal**, appuyez sur ☰.
2. Appuyez sur **Configuration de la Sécurité**.
3. Entrez le **mot de passe admin** et appuyez sur **Entrée**.
4. Appuyez sur **Ajouter un utilisateur**.
5. Sélectionnez **Administrateur**, **Gestionnaire** ou **Superviseur**.
6. Entrez le **nom d'utilisateur**.

7. Entrez le **mot de passe** (minimum de 7 caractères alphanumériques).
8. Entrez le **mot de passe** de nouveau pour le confirmer.
9. Appuyez sur **Confirmer**.
10. Le message «**Opération réussie**» s'affiche. Appuyez sur **Terminé** pour terminer.

Changement de mot de passe utilisateur

Pour modifier un compte utilisateur :

1. Dans le **menu principal**, appuyez sur ☰.
2. Appuyez sur **Configuration de la Sécurité**.
3. Appuyez sur **Changer le mot de passe**.
4. Entrez le **nom d'utilisateur (ID)** et le **mot de passe actuel**.
5. Entrez le **nouveau mot de passe** et confirmez.

ID de commis/serveur (facultatif)

Dans le **menu Admin**, vous pouvez attribuer et modifier un ID de commis/serveur :

- **Maximum** : jusqu'à 100 ID de commis/serveur peuvent être créés.
- **Format** : les ID peuvent être alphanumériques et d'une longueur maximum de 50 caractères.
- **ID unique** : chaque ID doit être unique; les doubles sont interdits.
- **Nom de commis/serveur** : chaque ID peut être associé à un nom et contenir jusqu'à 19 caractères alphanumériques.
- **Modification** : les ID et noms de commis/serveur peuvent être modifiés.

Activer la demande d'ID de commis/serveur

1. Dans le **menu principal**, appuyez sur ☰
2. Appuyez sur **Commis**
3. Entrez votre **mot de passe** et **confirmez**
4. Appuyez sur **Invite commis**
5. Appuyez sur **Deactiver, ID Seulement** ou **ID et Mot De Passe**, puis **confirmez**

Configurer un nom et un ID de commis/serveur

1. Dans le **menu principal**, appuyez sur ☰
2. Appuyez sur **Commis**
3. Entrez votre **mot de passe** et **confirmez**
4. Appuyez sur **Ajouter**
5. Entrez l'**ID** et le **nom du commis**, puis **confirmez**
6. Appuyez sur **Terminé** pour revenir au **menu principal d'Apex**

Mode de démonstration

Pour vous familiariser avec le terminal ou pour former les nouveaux employés, utilisez le mode de démonstration. En mode de démonstration, les transactions sont simulées et ne sont pas traitées. **N'oubliez pas de quitter le mode de démonstration avant de traiter de vraies transactions.**

REMARQUE :

Vous devez solder le terminal avant de passer au mode de démonstration.

Activer le mode de démonstration

1. Appuyez sur ☰ dans le **menu principal d'Apex**.
2. Appuyez sur **Configuration**.
3. Entrez le **mot de passe admin** et **confirmez**.
4. Appuyez sur **Démonstration** pour activer ce mode.

IMPORTANT :

Toutes les transactions en mode de démonstration sont simulées. Toujours quitter le mode de démonstration avant de traiter de réelles transactions.

Désactiver le mode de démonstration

1. Répétez les étapes 1 à 3 ci-dessus pour accéder au menu de configuration.
2. À l'étape 4, appuyez sur **Démonstration** pour désactiver ce mode.

N'oubliez pas de quitter le mode de démonstration avant de traiter de vraies transactions.

Pourboires avant taxe/Loi 72

S'applique aux marchands de la province de Québec (où la Loi 72 a pris effet le 7 mai 2025) ou aux marchands qui désirent ajouter les

pourcentages de pourboires au montant de vente de base **AVANT les taxes**.

Pour configurer les taux de taxes sur votre terminal :

1. Dans le menu principal, appuyez sur ☰.
2. Sélectionnez **Taxes**.
3. Les marchands du Québec doivent entrer **5** et **9,975** dans les champs **Pourcentage de TPS/TVH** et **Pourcentage de TVP/TVQ** respectivement.
4. Les marchands des autres provinces désirant calculer les pourboires en fonction du montant avant taxes doivent entrer les taxes applicables à leur province. Par exemple : les marchands de l'Ontario doivent entrer **13 et 0** dans les champs **Pourcentage de TPS/TVH** et **Pourcentage de TVP/TVQ** respectivement.

SETUP	
Search...	
DEBIT	TIP
TAX	
PROMPT	
REPORT	
GST/HST percentage	5
PST/QST percentage	9.975

Caution: Development mode, payment transaction is simulated

EXIT

Acceptation des cartes de paiement

Sans contact

1. Appuyez sur l'icône de transaction dans le menu principal d'Apex.
2. Suivez les instructions affichées à l'écran.
3. Le client doit approcher sa carte ou son appareil mobile de la zone active du lecteur, située à environ 1 cm au-dessus du logo sans contact de l'écran du terminal.
4. Un signal sonore confirme la lecture de la carte.

Carte à puce

1. Appuyez sur l'icône de transaction dans le menu principal d'Apex.
2. Suivez les instructions affichées à l'écran.
3. Le client doit insérer sa carte à puce dans le lecteur du terminal.
4. La puce de la carte doit être orientée vers le haut.
5. La carte doit être retirée du terminal uniquement lorsque l'écran confirme la fin de la transaction. Le retrait hâtif de la carte invalide la transaction.

Bande magnétique

1. Appuyez sur l'icône de transaction dans le menu principal d'Apex.
2. Suivez les instructions affichées à l'écran.
3. Le client doit faire glisser sa carte, bande magnétique vers le bas, à partir du haut du terminal.
4. L'écran indique que la transaction est terminée.

REMARQUE : Pour tous les types de transactions, assurez-vous que le client suive toutes les directives à l'écran et que la transaction soit terminée avant de poursuivre.

Achat (débit)

Pour traiter les paiements par carte de débit :

1. Appuyez sur **Vente** sur le terminal.
2. Entrez l'ID de commis (si activé) et appuyez sur **Confirmer**.
3. Entrez le numéro de facture (si activé) et appuyez sur **Confirmer**.
4. Entrez le montant de transaction et appuyez sur **Confirmer**.
5. Tendez le terminal au client pour qu'il confirme le montant de vente.
6. Si la fonction de pourboire est activée, le client sélectionne un montant de pourboire, un pourcentage personnalisé ou pas de pourboire, et appuie sur **Confirmer**. S'il choisit un pourboire personnalisé, il entre le pourcentage désiré et appuie sur **Accepter**.

7. Le client confirme le total et appuie sur **Oui**.
8. Le client appuie ou insère sa carte de débit.
9. Si la carte est insérée, le client choisit **Chèque** ou **épargne**, et entre son NIP.
10. Si une remise en espèces ou des frais de débit supplémentaires sont activés, des messages additionnels s'affichent. Le client appuie sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour refuser. Notez que le refus des frais supplémentaires entraîne l'annulation de la transaction.
11. Le client confirme le total et appuie sur **Oui**.
12. Le client vous remet le terminal.
13. Confirmez l'impression du reçu pour le client.

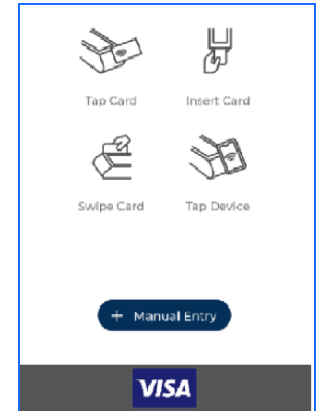
REMARQUE : Si une carte de débit ne peut pas être appuyée, insérée ou glissée, demandez une autre forme de paiement.

Achat (crédit)

Pour traiter les paiements par carte de crédit :

1. Appuyez sur **Vente** sur le terminal.
2. Entrez l'ID de commis (si activé) et appuyez sur **Confirmer**.
3. Entrez le numéro de facture (si activé) et appuyez sur **Confirmer**.
4. Entrez le montant de transaction et appuyez sur **Confirmer**.
5. Tendez le terminal au client.
6. Le client confirme le montant.
7. Le client vous remet le terminal.

8. Si la fonction de pourboire est activée, le client sélectionne un montant de pourboire, un pourcentage personnalisé ou pas de pourboire, et appuie sur **Confirmer**. S'il choisit un pourboire personnalisé, il entre le pourcentage désiré et appuie sur **Accepter**.
9. Le client confirme le total et appuie sur **Oui**.
10. Le client appuie, insère ou glisse sa carte, ou les données de carte sont saisies manuellement.
11. Le client vous remet le terminal.
12. Une fois la transaction terminée, le reçu du marchand est imprimé.
13. Confirmez l'impression du reçu pour le client.



REMARQUE : Si le terminal ne parvient pas à lire la carte de crédit, vous devez entrer le numéro de carte. Les cartes de débit ne peuvent pas être saisies manuellement.

Préautorisation et conclusion (crédit seulement)

La fonction de **préautorisation** est utilisée pour les transactions de crédit lorsque le terminal n'est **PAS** tendu au client ou pour la réservation d'un montant sur la limite de crédit du client, jusqu'à 30 jours.

La fonction de préautorisation NE RÈGLE PAS la transaction. Une **conclusion** est requise pour finaliser la transaction.

Le terminal permet d'ajouter un maximum de deux autorisations supplémentaires à la préautorisation initiale. Une seule est requise pour conclure la préautorisation et les autorisations supplémentaires.

Préautorisation

1. Appuyez sur **Plus** dans le menu principal d'Apex.
2. Appuyez sur **Préautorisation**.
3. Entrez le montant.
4. Tendez le terminal au client.
5. Le client vérifie le montant total et appuie sur **Oui**.
6. Le client appuie, insère ou glisse sa carte, ou les données de carte sont saisies manuellement.
7. Une fois la transaction terminée, le reçu du marchand est imprimé.
8. Confirmez l'impression du reçu pour le client.

Conclusion

1. Appuyez sur **Plus** (l'icône à trois points) dans le **menu principal**.
2. Appuyez sur **Conclusion Préautorisation**.
3. Entrez le numéro de facture/référence et le code d'approbation, puis **confirmez**.
4. Appuyez sur **Montrer** pour afficher toutes les préautorisations ou la dernière préautorisation.
5. Les données s'affichent. Défilez vers le bas pour **confirmer**. Appuyez sur **Changer** si vous désirez modifier le montant.
6. Vérifiez la transaction et appuyez sur **Changer** ou **Accepter**.
7. Une fois la conclusion traitée, le reçu du marchand est imprimé.
8. Confirmez l'impression du reçu pour le client.

Remboursements

IMPORTANT :

Cette fonction est protégée par un mot de passe. Pour y accéder, vous devez créer un mot de passe d'administrateur ou de gestionnaire unique. Pour obtenir ce mot de passe, communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments au **1 800 263.2970**.

Pour traiter un remboursement :

1. Appuyez sur l'icône de **remboursement** sur le terminal.
2. Entrez et confirmez le montant à rembourser.

3. Tendez le terminal au client.
4. Le client vérifie le montant total et appuie sur **Oui**.
5. Le client appuie, insère ou glisse sa carte, ou les données de carte sont saisies manuellement.
6. Une fois la transaction terminée, le reçu du marchand est imprimé.

REMARQUE :

- La protection par mot de passe est **fortement recommandée** pour les transactions de remboursement.
- Un remboursement de transaction de débit doit se faire en présence du client.
- Les cartes de débit ne peuvent pas être glissées ou saisies manuellement.

Annulations

IMPORTANT :

Cette fonction est protégée par un mot de passe. Pour y accéder, vous devez créer un mot de passe d'administrateur ou de gestionnaire unique. Pour obtenir ce mot de passe, communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments au **1 800 263.2970**.

Pour annuler une transaction, utilisez la fonction d'**annulation** plutôt que la fonction de **remboursement**. Les transactions annulées ne figurent pas sur le relevé des détenteurs de carte.

Les clients doivent être présents pour qu'une transaction portée à leur carte de débit puisse être annulée.

ATTENTION : Les transactions peuvent seulement être annulées avant leur règlement.

1. Appuyez sur l'icône d'**annulation** sur le terminal.
2. À l'apparition du message «**Annuler la Préautorisation?**», appuyez sur **Non** et suivez les directives du terminal.
3. Sélectionnez les critères de recherche de la transaction.
4. Appuyez sur **Montrer pour tous les enregistrements** et **Confirmez**, ou appuyez sur **Montrer pour dernier enregistrement** et **confirmez**.
5. **Recherchez** la facture, le numéro de référence ou le code d'approbation associé à la transaction.
6. Une fois la transaction trouvée, suivez les directives pour l'annuler.
7. Once the void transaction is complete, the merchant copy of the receipt is printed.

REMARQUE : Debit cards cannot be swiped or manually entered.

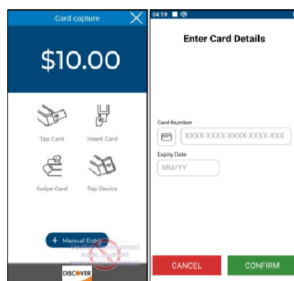
Saisie manuelle

IMPORTANT :

Cette fonction est protégée par un mot de passe. Pour y accéder, vous devez créer un mot de passe d'administrateur ou de gestionnaire unique. Pour obtenir ce mot de passe, communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments au **1 800 263.2970**.

Pour certaines transactions, l'application vous permet de saisir manuellement les données de carte plutôt que d'appuyer, d'insérer ou de glisser la carte.

Lorsque l'application demande d'insérer ou de glisser la carte, par exemple, vous pouvez saisir les données manuellement en sélectionnant l'option appropriée. À l'aide du clavier virtuel du terminal, entrez le numéro de carte, sa date d'expiration et les autres informations requises.



Règlement (soldier le terminal)

Pour effectuer un règlement et solder le terminal :

1. Appuyez sur **≡** dans le **menu principal d'Apex**.
2. Appuyez sur **Règlement**.
3. Entrez le mot de passe (si activé) et **confirmez**.
4. Lorsque le terminal demande «**Fermer lot et déposer les fonds**», appuyez sur **Confirmer**.
5. Le terminal communique avec Global Payments pour fermer le lot.
6. Attendez que le terminal affiche «**Lot libéré impression**».

REMARQUE : Vous devriez solder le terminal au moins une fois par jour, afin d'assurer la rapidité des paiements et de réduire les risques de rétrofacturations.

IMPORTANT :

Si le terminal affiche «**Lot Rejeté**» à la fin du règlement, veuillez contacter le Service à la clientèle de Global Payments au **1 800 263.2970**.

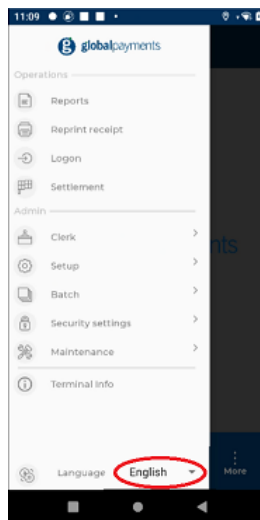
Réimprimer un reçu

Pour réimprimer un reçu :

1. Appuyez sur **≡** dans le **menu principal**.
2. Appuyez sur **Réimprimer les reçus**.
3. Choisissez **Dernier reçu** ou **Rechercher** pour trouver la transaction désirée, puis **confirmez**.
4. Sélectionnez **Copie Marchand**, **Copie Client** ou **Les 2**, et **confirmez** la réimpression.

Changer la langue du terminal (écran et reçus)

1. Appuyez sur ☰ dans le **menu principal**.
2. Dans la fenêtre de droite, appuyez sur **English/Français** pour ouvrir un menu déroulant.
3. Appuyez sur **Français/English** pour modifier la langue.
4. Appuyez sur ☰ et sur **Réimprimer les reçus**.
5. Appuyez sur **Dernier reçu** ou sur **Rechercher**.
6. Appuyez sur **Confirmer**.
7. Sélectionnez **Copie Marchand**, **Copie Client** ou **Les 2**, et **confirmez** l'impression du reçu dans la langue choisie.



Rapports

Pour générer des rapports sur le terminal :

1. Appuyez sur ☰ dans le **menu principal d'Apex**.
2. Appuyez sur **Rapports**.
3. Choisissez **Résumé** ou **Détail** comme type de rapport.
4. Appuyez sur l'icône d'impression (☰), dans le coin supérieur droit, pour générer le rapport.

Rapports disponibles :

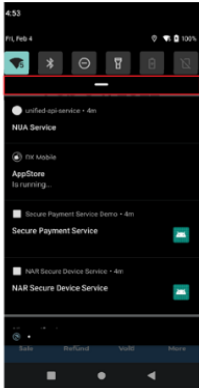
- **Résumé Lot Terminal** : affiche les types de cartes, les montants totaux de transaction et la quantité de transactions par type de carte.
- **Détail Lot Terminal** : contient les détails des transactions par type de carte et numéro de référence.
- **Ouvrir Préauth** : présente les préautorisations en ordre chronologique, en commençant par la plus ancienne.
- **Denière Transaction EMV** : fournit les données se rattachant à la plus récente transaction EMV effectuée.
- **Paramètres EMV** : permet d'imprimer divers rapports EMV (paramètres, statistiques et transaction EMV la plus récente), ainsi que de télécharger des clés publiques EMV.
- **Rapport sur les Clés EMV** : contient l'infrastructure à clé publique (ICP), l'autorité de certification (AC) et les clés publiques stockées dans le terminal (jusqu'à 66 clés).
- **Paramètres du terminal** : indique les réglages de terminaux, en ordre alphabétique.
- **Commis** : fournit un résumé des transactions effectuées par tous les commis ou un commis en particulier.

Semi-intégration à un système ECR

Pour une semi-intégration à une caisse enregistreuse électronique (ECR) :

1. Sur l'**écran d'accueil d'Apex**, repérez le cercle dans le coin supérieur gauche, indiquant l'**application NUA Service**.

2. Glissez le doigt du haut vers le bas de l'écran pour accéder à l'application NUA Service.
3. Appuyez sur **Configuration** dans l'application NUA Service.
4. Sélectionnez **Configuration du System**.



Consultez la documentation de votre fournisseur de système ECR, étant donné que les étapes suivantes varient en fonction de chaque système. Assurez-vous que votre système ECR est certifié auprès de Global Payments avant d'effectuer la configuration. Votre fournisseur peut vous renseigner à ce sujet.

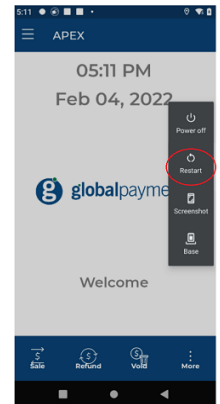
Dépannage

Le lecteur de carte ne fonctionne pas (il ne lit pas les cartes)

1. Assurez-vous que la bande magnétique fait face à l'écran en la glissant.
2. Glissez la carte plus lentement ou plus rapidement.
3. Glissez la carte dans l'autre sens.
4. Utilisez une autre carte pour vous assurer que la carte n'est pas défectueuse.
5. Vérifiez que la bande magnétique de la carte ne comporte pas de rayures ou d'usure importante. Pour savoir si le problème vient de la carte, demandez-en une autre au client ou faites glisser la carte sur un autre terminal.

Le terminal ne fonctionne pas correctement

1. Redémarrez le terminal en maintenant enfoncé le petit bouton rectangulaire sur le côté gauche 2 à 4 secondes, puis relâchez-le.
2. Lorsque les options s'affichent, sélectionnez, Redémarrer, pour amorcer le redémarrage.



Nettoyage

Éteignez toujours le terminal avant de le nettoyer.

Pour nettoyer le terminal :

- Éteignez et débranchez le terminal avant de le nettoyer.
- Pour épousseter le terminal, utilisez un chiffon humide.
- Pour un nettoyage plus approfondi, dans une eau savonneuse, trempez un chiffon doux avec lequel vous essuyez le boîtier du terminal.
- Ne vaporisez pas de nettoyant liquide directement sur le terminal pour éviter de l'endommager.
- N'utilisez pas de nettoyants abrasifs, lesquels pourraient abîmer le plastique.
- Ne nettoyez pas les connecteurs électriques.
- Tout nettoyant liquide déposé sur le terminal doit sécher en moins d'une minute. Sinon, essuyez-le avec un chiffon doux.

Spécifications

La présente section décrit les exigences d'alimentation, les dimensions et les autres caractéristiques des **terminaux intelligents**.

Terminal intelligent DX4000

Mémoire	Interne – 16 Go Flash, 2 Go RAM Externe – fente pour carte micro SD
Processeur	Application : Cortex-A53 4 cœurs, 1,3 GHz Cryptoprocresseur : SecurCore SC300, 192 MHz
Lecteur de carte	Bande magnétique – ISO 1/2/3, glissement bidirectionnel Carte à puce – EMV conforme L1 et ISO7816 Sans contact – EMV sans contact conforme L1 3.1; ISO/IEC 14443 Type A/B
Affichage	Couleur/capacitif multipoint – 5 po HD, 1280 x 720 px
Capture de données	Positionnement – Suivi GPS, GLONASS, BEIDOU
Connectivité	Wi-Fi IEEE8.2.11 a/b/g/n/ac, 2,4 GHz et 5 GHz Ethernet 10/100"
Batterie	Li-ion – 2200 mAh/7,2 V, 15,8 Wh (équivalent à 4270 mAh/3,7 V)
Dimensions	Terminal seulement : 6,63 x 3,15 x 2,15 po (177,6 x 80 x 56,8 mm)
Certifications	Conformité PCI PTS V6

Réparation et soutien

Pour de plus amples renseignements sur l'entretien et la réparation de Terminal intelligent DX4000, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments au **1 800 263.2970**.

REMARQUE :

Ne tentez en aucun cas de faire des modifications ou des réparations sur ce produit. Contactez le Service à la clientèle de Global Payments au **1 800 263.2970**. Toute réparation effectuée par une personne non autorisée est interdite.

Envoi d'un terminal en réparation

Veuillez retourner votre appareil défectueux rapidement après réception du terminal de remplacement; faute de quoi, des frais pourraient vous être imposés.

Le Service à la clientèle de Global Payments est disponible pour répondre à vos questions 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en ce qui concerne l'envoi d'un terminal en réparation. L'envoi de votre appareil défectueux en temps opportun assure l'efficacité du processus de réparation.