

Guide d'utilisation

FLEX Global Payments semi-intégré – T650P

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



Table des matières

Table des matières

Introduction	3	Niveau de luminosité	11
Conseils généraux	3	Affichage ambiant (activation par mouvement)	11
Matériel	4	Gestion des accès utilisateur	12
Opérations de base du terminal	4	Mot de passe de gestionnaire	12
Avant de commencer	4	Modifier le mot de passe de gestionnaire	12
Déballage de la boîte	5	Communication réseau	13
Placement du terminal	5	Connexion au réseau Wi-Fi	13
Branchement électrique	5	T650P - Configuration de l'ECR/PDV	13
Mise en marche/arrêt/redémarrage du terminal	6	Acceptation des cartes de paiement	14
Mise en marche de votre appareil	6	Sans contact	14
Mise hors tension de votre appareil	7	Carte à puce EMV	14
Redémarrage de votre appareil	7	Bande magnétique	15
Changement de la langue du terminal	7	Transaction de vente	16
Interfaces principales	7	Remboursement	16
Écran d'accueil	7	Annulation	17
Page de toutes les applications Android	7	Commande téléphonique	18
Page principale de l'application Flex	8	Traitement de fin de journée (règlement)	19
Boutons et claviers	8	Réimpression	19
Boutons Android	8	Rapports	19
Pavé numérique virtuel de l'application de paiement	9	Mise à jour à distance	20
Clavier virtuel	9	Remplacement du rouleau de papier	20
Entrée de données numériques	9	T650P	20
Entrée de données alphanumériques	10	Dépannage	21
En-tête et icônes d'état	10	Le lecteur de carte ne fonctionne pas correctement («les cartes ne sont pas lues»)	21
Wi-Fi	10	Le terminal ne fonctionne pas correctement	21
Gestion de la batterie	11	Le papier du reçu est coincé	21
Signal sonore et affichage	11	Le reçu est vierge	22
Signal sonore (bip) de touche	11	Erreur de communication PDV	22
Affichage	11	Nettoyage	22
		Entretien et soutien	23
		Retour d'un terminal pour réparation	23

Introduction

Global Payments propose aux entreprises toute une gamme de solutions de traitement des paiements, à partir d'une seule source fiable. Chef de file mondial des solutions technologiques de paiement, Global Payments allie expertise de pointe et plus de 50 ans de présence dans le marché canadien. Cette combinaison unique nous permet de vous fournir des solutions complètes et efficaces adaptées à vos besoins.

Le présent guide constitue votre principale source d'information pour l'utilisation, la configuration et l'installation du Terminal Global Payments. Si vous avez des questions sur le terminal ou si vous avez besoin d'assistance, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments.

Conseils généraux

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

1. **Guide de l'utilisateur :** Assurez-vous de conserver ce guide de l'utilisateur à un endroit facilement accessible. Il contient des informations précieuses sur les caractéristiques et les fonctions de votre terminal, ainsi que des techniques de dépannage de base.
2. **Règlement quotidien :** Il est recommandé d'effectuer un règlement quotidien. Cette pratique garantit que vos fonds sont versés régulièrement dans votre compte bancaire, vous donnant un accès rapide à vos fonds.
3. **Sécurité des mots de passe :** Pour vous protéger contre une utilisation non autorisée de votre terminal, il est essentiel de changer fréquemment vos mots de passe. La mise à jour régulière de vos

mots de passe améliore la sécurité de votre terminal et contribue à protéger les informations de votre compte. Pour configurer votre mot de passe de gestion personnalisé, veuillez contacter le Service à la clientèle de Global Payments, au **1 888 682.3309**. Veuillez noter que le mot de passe doit contenir 7 à 12 caractères ou chiffres.

4. **Dépannage :** Si vous rencontrez des problèmes avec votre terminal, commencez par vérifier les connexions des câbles et essayez de redémarrer l'appareil. Souvent, cette étape de dépannage simple peut résoudre les problèmes courants et rétablir le fonctionnement normal.
5. **Problèmes de communication :** En cas de problèmes de communication avec votre terminal, vérifiez d'abord qu'il n'y a pas de pannes signalées par votre fournisseur de services Internet ou sans fil. Cette étape permet d'éliminer les facteurs externes pouvant être à l'origine du problème.
6. **Soutien à la clientèle :** N'oubliez pas que Global Payments Canada propose une ligne dédiée au service client. Lorsque vous avez besoin d'aide ou éprouvez des difficultés, contactez notre équipe de soutien. Elle vous fournira rapidement l'assistance dont vous avez besoin.

Matériel

Global Payments propose diverses options de terminaux pour répondre à différents besoins. Ce guide est spécialement conçu pour les appareils Verifone **T650P sans fil** en mode de paiement à la table (PAT) FLEX.



Appareil sans fil **T650P**



Base de chargement facultative (pour le T650P seulement)

Opérations de base du terminal

Avant de commencer

Le terminal de point de vente Global Payments est conçu pour traiter les transactions par carte de débit et de crédit via un réseau sans fil Wi-Fi, Ethernet ou un réseau sans fil cellulaire 4G.

Pour le mode de paiement à la table (PAT) FLEX, un réseau TCP/IP (Wi-Fi) est nécessaire.

ATTENTION :

Pour des raisons de sécurité, il est important d'éviter d'utiliser le terminal à proximité de sources d'eau telles que les sous-sols humides, les baignoires, les lavabos, les éviers de cuisine, les cuves à lessive ou les piscines. Cette précaution contribue à minimiser les risques de décharges électriques ou de dommages au terminal. De plus, le terminal ne doit pas être utilisé dans des environnements contenant des substances inflammables ou dans des conditions pouvant présenter des risques.

Déballage de la boîte

À sa réception, inspectez attentivement le carton d'expédition et son contenu. Si vous constatez des dommages pouvant s'être produits durant le transport, il est crucial de réagir immédiatement. Faites une réclamation auprès de la compagnie de transport et informez rapidement Global Payments de la situation. En aucun cas, vous ne devez tenter d'utiliser un appareil qui semble endommagé.

Ensuite, déballer les articles. Selon votre commande, vous obtiendrez ce qui suit :

- T650P
- Un bloc d'alimentation externe
- Un guide de démarrage
- Une base de chargement sans fil facultative (\$) (pour le modèle T650P)
- Un rouleau de papier thermique pour l'imprimante

En inspectant et déballant soigneusement les articles comme indiqué, vous vous assurez d'avoir reçu le bon équipement et vous pouvez procéder à la configuration de votre terminal Global Payments.

Placement du terminal

Pour optimiser le fonctionnement et la durée de vie de votre terminal, nous vous recommandons de choisir avec soin son emplacement. Idéalement, positionnez le terminal près d'une prise électrique et, le cas échéant, d'un port Ethernet. L'emplacement doit être facilement accessible pour les utilisateurs, en plus d'offrir une ventilation suffisante et une protection adéquate.

Cependant, il est important d'éviter de placer le terminal dans des zones présentant des conditions qui pourraient nuire à son fonctionnement. Évitez les environnements à température élevée, les vibrations excessives, les milieux poussiéreux, les zones humides et les sources de rayonnements électromagnétiques telles que les écrans d'ordinateur, les fours à micro-ondes ou les systèmes antivols.

Pour éviter tout dommage accidentel, assurez-vous que tous les câbles et cordons d'alimentation sont solidement fixés.

Le terminal est conçu pour fonctionner dans les conditions environnementales suivantes :

- Plage de température de fonctionnement : 0°C à 45°C
- Plage d'humidité relative de fonctionnement : 10 % à 95 % HR (sans condensation)
- Plage de température de non-fonctionnement : -20°C à +70°C
- Plage d'humidité relative de non-fonctionnement : 5 % à 95 % HR (sans condensation)

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

Branchement électrique

Placez le terminal et la base optionnelle sur une surface plane, puis branchez l'alimentation dans un parasurtenseur relié à une prise de courant.

ATTENTION :

Utilisez uniquement l'alimentation électrique en courant continu fournie avec votre appareil. L'utilisation d'une alimentation électrique

dont la tension et l'intensité sont incorrectes peut endommager l'appareil et en annuler la garantie.

Spécifications de l'alimentation électrique du modèle T650P :

Alimentation du T650P	C.c.	5V/2A
	Batterie	Batterie rechargeable Li-Ion 2600mAh/7,2V
	La barre d'état affiche une icône d'éclair  lorsque le terminal mobile est connecté à une alimentation câblée ou à une base, indiquant l'alimentation externe et le niveau de charge de la batterie. La batterie commence à se charger en dessous du seuil par défaut de 90 % de capacité.	

ATTENTION :

Lorsque le niveau de la batterie atteint 15 % ou moins, l'icône de «**notification d'avertissement de batterie**» s'affiche à gauche de la barre du haut.



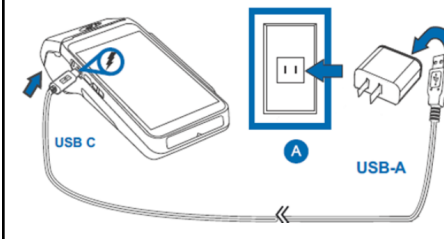
Lorsque le niveau de la batterie atteint 15 % (niveau critique), **toutes les fonctions cessent de fonctionner.**

Mise en marche/arrêt/redémarrage du terminal

La configuration d'alimentation du terminal varie selon les appareils, dont le tableau ci-dessous fait état :

Sans fil — T650P

Le **T650P** est préchargé, mais nous vous conseillons de charger le terminal pour vous assurer qu'il maintient une autonomie supérieure à 15 %, pour un traitement des transactions sans interruption. À l'intérieur de la boîte, vous trouverez le câble d'alimentation. Pour charger l'appareil, insérez le port USB dans le T650P et connectez l'autre extrémité au courant.



Mise en marche de votre appareil

- Assurez-vous que votre terminal répond à l'un des critères suivants :
 - Complètement chargé
 - Possède au moins 20 % d'autonomie restante
 - Branché à une source d'alimentation
 - Placé sur une base de chargement ou de communication
- Maintenez enfoncé le **bouton d'alimentation**  jusqu'à ce qu'un logo s'affiche, puis relâchez le bouton; le terminal démarrera et accèdera à l'écran d'application des paiements unifiés.

Mise hors tension de votre appareil

1. Maintenez enfoncé le **bouton d'alimentation** [⏻] pour réactiver l'appareil.
2. Maintenez enfoncé le **bouton d'alimentation** [⏻] jusqu'à ce que le menu utilisateur s'affiche, et appuyez sur [Éteindre].

Redémarrage de votre appareil

1. Maintenez enfoncé le **bouton d'alimentation** [⏻] pour réactiver l'appareil.
2. Maintenez enfoncé le **bouton d'alimentation** [⏻] situé sur le côté gauche de l'appareil jusqu'à ce que le menu utilisateur s'affiche, et appuyez sur [Redémarrer].

Changement de la langue du terminal

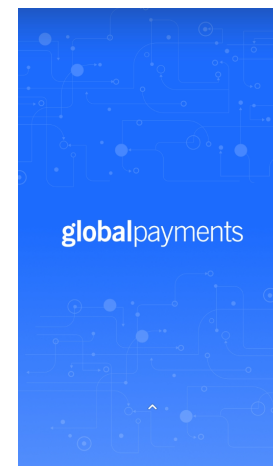
La configuration de la langue du terminal est initialement établie par Global Payments en fonction de vos préférences. Si vous désirez modifier les paramètres de langue du terminal, veuillez contacter le Service à la clientèle de Global Payments, au **1 888 682.3309**.

Interfaces principales

Votre terminal Global Payments dispose de trois (3) interfaces principales.

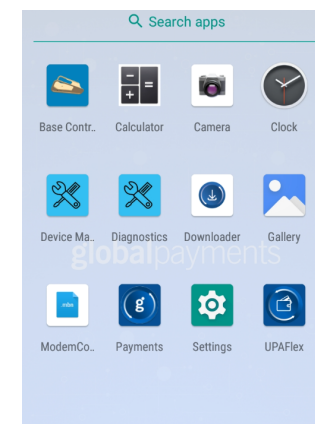
Écran d'accueil

Bienvenue sur l'écran d'accueil de votre appareil. Pour accéder aux fonctionnalités et paramètres, appuyez sur l'icône [⌵] située sur l'écran d'accueil ou faites glisser votre doigt vers le haut. Cette action ouvrira la **page de toutes les applications Android**, où vous trouverez différentes options telles que l'application de paiement, les paramètres de connectivité Wi-Fi, les réglages du son et de la luminosité, la gestion de la batterie, et bien plus encore.



Page de toutes les applications Android

Cette page affiche toutes les **applications préinstallées** sur votre appareil. Les applications disponibles peuvent varier en fonction de la configuration de votre appareil.



Pour accéder à cette page, appuyez sur le bouton d'accueil Android [⏻] situé dans le bas du terminal. Depuis l'écran d'accueil, appuyez sur l'icône [⌵] pour ouvrir cette page, où vous trouverez les différentes applications préinstallées.

Page principale de l'application Flex

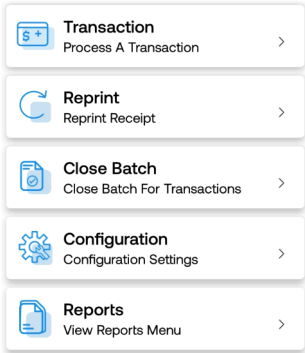
L'**application Flex** sert de centre de gestion pour vos besoins de paiement quotidiens. Avec des fonctionnalités telles que les ventes, les remboursements, la fermeture de lots, les rapports, et bien plus encore, elle vous offre une solution complète.

Normalement, l'**application Flex** démarre automatiquement lorsque vous allumez votre terminal, pour un accès facile dès le départ.

Vous pouvez également ouvrir manuellement l'**application de paiement** en appuyant sur l'icône bleue de l'application sur la «**page de toutes les applications Android**». Cela vous permet d'accéder rapidement à l'application pour utiliser ses diverses fonctionnalités. L'**application Flex** démarre lors de l'ouverture de l'**application de paiement**. **N'OUVREZ PAS l'application Flex.**

Interface principale de l'application de paiement :

globalpayments



Icône de l'application de paiement :



Icône de l'application Flex :

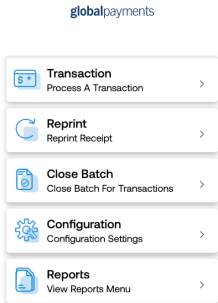


Boutons et claviers

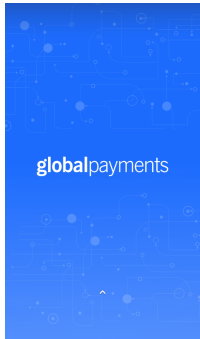
Boutons Android

Boutons	Fonction	Action
	Bouton de retour Android	Force la fermeture de l'application et vous ramène à l'application ou à l'action précédente.
	Bouton d'accueil Android	Vous ramène automatiquement à la page d'accueil Android.
	Bouton de recherche Android	Affiche toutes les applications que vous avez ouvertes précédemment dans une petite fenêtre.
	Bouton d'écran d'accueil	Démarre la page des applications Android.

Tous les boutons tactiles sont au bas de votre écran. Voyez les exemples ci-dessous :

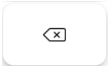


Page principale de Flex



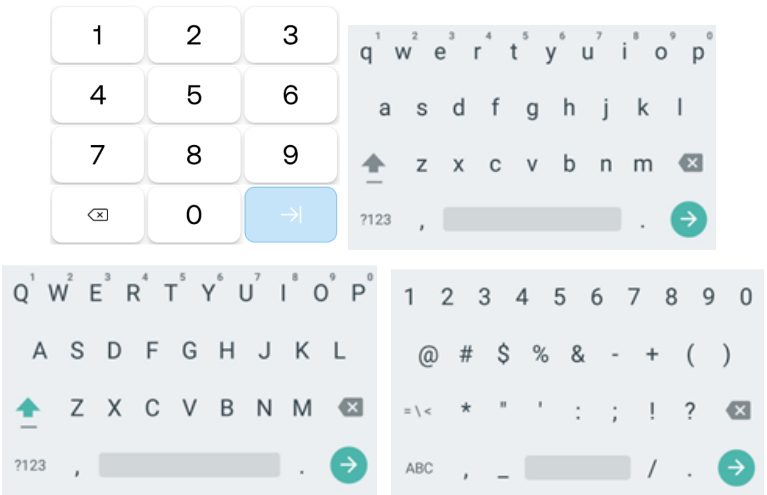
Écran d'accueil

Pavé numérique virtuel de l'application de paiement

Boutons	Fonctions
	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	0
	Touche de correction. Pour effacer le caractère précédent
	Touche de saisie. Pour soumettre les données entrées

Clavier virtuel

Terminal Global Payments est muni d'un clavier virtuel sur un écran tactile capacitif ACL TFT couleur de 5,5 po (1280 x 720 pixels). Les options de clavier virtuel numérique et QWERTY ci-dessous s'affichent lorsque le champ activé sur l'écran tactile requiert une donnée alphanumérique.



Entrée de données numériques

Le clavier du terminal devient entièrement numérique par défaut quand vous entrez des données dans les champs réservés aux chiffres, comme un numéro de carte ou un montant. Voyez les exemples suivants :

Un numéro de carte est constitué de données numériques. Pour entrer «544619999», appuyez sur [5], [4], [4], [6], [1], [9], [9], [9] et [9] sur le clavier Android. Appuyez ensuite sur [→] pour confirmer les données entrées. Le terminal entame alors la validation.

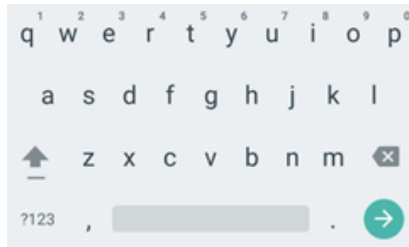
Concernant les entrées de montant, le terminal affiche d'abord 0,00 \$. Par exemple, pour entrer la valeur «5,30 \$», appuyez sur [5], [3] et [0]. N'entrez pas de signe décimal.

Appuyez ensuite sur [→] pour confirmer les données entrées. Le terminal entame alors la validation.

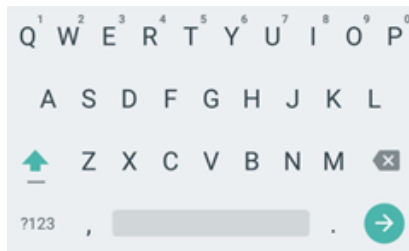
Entrée de données alphanumériques

Lorsqu'un champ permet la saisie d'une donnée alphanumérique, le clavier virtuel Android s'affiche.

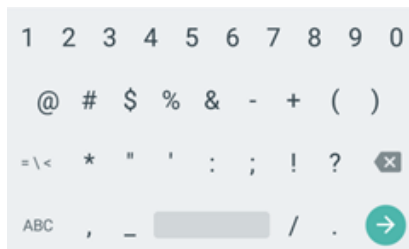
Le clavier de lettres minuscules s'affiche à droite



Appuyez sur la touche ⇧ du clavier de lettres minuscules pour afficher les lettres majuscules



Appuyez sur la touche [?123] du clavier de lettres pour afficher les chiffres et les symboles



En-tête et icônes d'état

Le système prend en charge des icônes servant à indiquer les différents états dans lesquels le terminal et l'application peuvent se trouver. Ces icônes sont affichées dans l'en-tête de toutes les pages. Elles indiquent les conditions qui pourraient nuire au fonctionnement normal du terminal.

Les icônes de connectivité sont à droite :

Wi-Fi



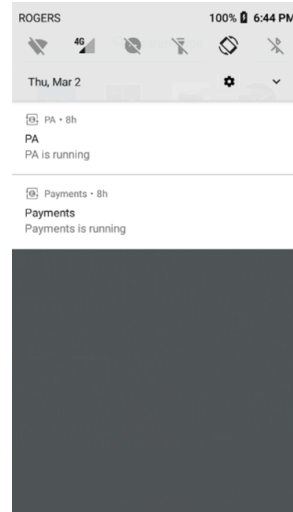
*4G non pris en charge

Les icônes d'alimentation/batterie et d'heure sont dans le coin droit :



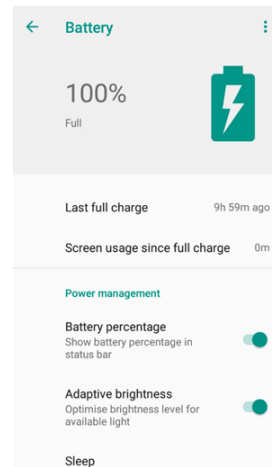
Gestion de la batterie

Faites glisser votre doigt vers le bas depuis le haut de l'écran. Lorsque vous voyez la barre d'état, **appuyez sur [⚙️]** pour accéder aux **Paramètres**. Appuyez sur **Batterie**.



Vous accéderez à la page de gestion de la batterie.

Vous pouvez surveiller l'utilisation de la batterie de votre terminal sur cette page.



Signal sonore et affichage

Signal sonore (bip) de touche

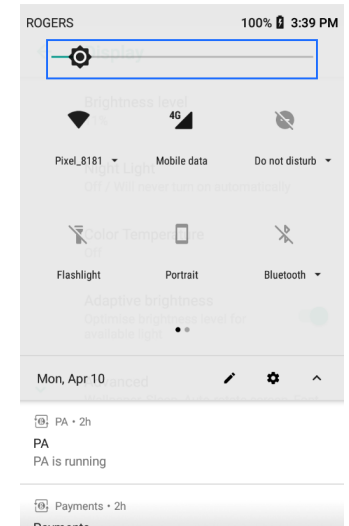
Pour activer ou désactiver le signal sonore, veuillez contacter le Service à la clientèle de Global Payments, au **1 888 682.3309**.

Affichage

Suivez les instructions ci-dessous pour configurer le niveau de luminosité et l'affichage ambiant :

Niveau de luminosité

1. Faites glisser votre doigt vers le bas depuis le haut de l'écran.
2. Faites glisser la **clé anglaise** de droite à gauche pour ajuster la luminosité.



Affichage ambiant (activation par mouvement)

1. Faites glisser votre doigt vers le bas depuis le haut de l'écran. Lorsque vous voyez la barre d'état, **appuyez sur [⚙️]** pour accéder aux Paramètres.
2. Appuyez sur **Affichage**.
3. Appuyez sur **Avancé**.
4. Faites défiler jusqu'à **Affichage ambiant**.

5. Activez l'interrupteur [On].

Gestion des accès utilisateur

Dans l'application **Flex**, le mot de passe de gestionnaire sert à accéder au menu de configuration et à protéger certaines fonctions.

REMARQUE :

Pour configurer votre mot de passe de gestionnaire personnalisé, veuillez contacter le Service à la clientèle de Global Payments, au **1 888 682.3309**. Notez que le mot de passe doit être composé de 7 à 12 caractères alphanumériques.

Mot de passe de gestionnaire

Pour créer le mot de passe de gestionnaire, accédez au menu Mot de passe situé dans le **menu de configuration** du terminal T650P.

REMARQUE :

Choisissez un mot de passe composé de 7 à 12 caractères alphanumériques. Cela garantit un équilibre entre sécurité et facilité d'utilisation.

Modifier le mot de passe de gestionnaire

1. Appuyez sur **Configuration** sur l'écran d'accueil de l'application Flex.
2. Entrez le mot de passe de gestionnaire.
3. Appuyez sur **Autres paramètres**.
4. Appuyez sur **Mot de passe**.
5. Appuyez sur **Mot de passe du gestionnaire**.
6. Appuyez sur [✕] pour supprimer le mot de passe par défaut qui est masqué.
7. Entrez le **mot de passe**.
8. Appuyez sur [➡].
9. Le terminal affiche : **ENREGISTRER CE PARAMÈTRE?** Appuyez sur **Non** ou sur **Oui**.
10. Appuyez sur **Oui** pour revenir au menu Mot de passe.
11. Appuyez sur [⬅] pour revenir à l'écran d'accueil de l'application Flex.

Communication réseau

Terminal Global Payments offre différentes options de communication en fonction du modèle. Pour le mode de paiement à la table (PAT) FLEX, le T650P prend en charge la connectivité TCP/IP (Wi-Fi).

La configuration réseau pour les paiements à la table (PAT) sur le T650P est TCP/IP (Wi-Fi) :

Réseau	ECR/PDV - T650P	T650P - Hôte
Connectivité	TCP/IP (Wi-Fi)	TCP/IP (Wi-Fi)

Pour configurer la connectivité de votre dispositif, suivez les étapes ci-dessous.

Connexion au réseau Wi-Fi

1. Faites glisser votre doigt vers le bas depuis l'écran d'accueil. Lorsque la barre d'état apparaît, faites à nouveau glisser votre doigt vers le bas.
2. Appuyez sur l'icône de Wi-Fi pour activer le Wi-Fi.
3. Pour voir les réseaux disponibles, appuyez sur la flèche en dessous de l'icône de Wi-Fi.
4. Dans la liste des réseaux disponibles, sélectionnez le nom SSID du réseau Wi-Fi auquel vous souhaitez vous connecter.
5. Saisissez le mot de passe Wi-Fi du réseau sélectionné.
6. Appuyez sur **[CONNEXION]** pour établir la connexion Wi-Fi.

REMARQUE :

La portée du signal Wi-Fi couvre généralement une zone d'environ 30 mètres (100 pieds) de diamètre dans un espace ouvert. Assurez-vous d'être à portée du réseau Wi-Fi pour une connexion stable et fiable.

T650P – Configuration de l'ECR/PDV

Pour configurer la connexion TCP/IP (Wi-Fi) du T650P à l'ECR/PDV :

1. Obtenez l'adresse IP de l'ECR/PDV.
2. À partir de l'écran d'accueil de l'application Flex, appuyez sur **Configuration**.
3. Entrez le mot de passe de gestionnaire.
4. Appuyez sur **Configuration de connexion**.
5. Appuyez sur **Configuration**.
6. Appuyez sur **IP**.
7. Activez le clavier en appuyant sur l'écran.
8. Saisissez l'adresse IP et appuyez sur Confirm.
9. Port IP (2200, par défaut); appuyez sur Confirm.

REMARQUE :

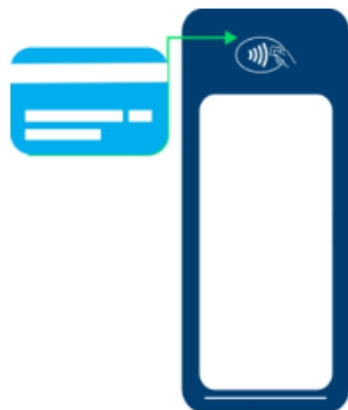
Le téléchargement entraîne le retour à l'adresse IP par défaut. Les étapes de configuration de l'ECR/PDV ci-dessus doivent donc être suivies après le téléchargement.

Acceptation des cartes de paiement

Sans contact

Pour effectuer une transaction sans contact avec votre terminal, suivez ces étapes :

1. Lancez l'application de paiement en appuyant sur l'icône de transaction sur l'écran d'accueil.
2. Suivez les instructions affichées à l'écran.
3. Approchez fermement votre carte de la zone active située au-dessus de l'écran. Maintenez-la à environ 1 cm au-dessus du logo sans contact sur le couvercle du compartiment à papier.
4. Pendant la transaction, gardez la carte à proximité de l'écran.
5. Votre terminal sans contact dispose d'une rangée de quatre indicateurs d'état visibles sur l'écran. Lorsque vous lancez une transaction, le premier voyant d'état (à gauche) devient vert, indiquant que l'affichage sans contact est actif, mais qu'aucune carte n'est lue.
6. Lorsque vous présentez une carte sans contact à la zone active pendant la transaction, les deuxième, troisième et quatrième voyants d'état deviennent verts. La lecture de carte est indiquée lorsque les quatre voyants d'état sont affichés en vert, accompagnés d'un signal sonore de confirmation.



Carte à puce EMV

Pour effectuer une transaction avec une carte à puce EMV en utilisant votre terminal, suivez ces étapes :

1. Lancez l'application de paiement en appuyant sur l'icône de transaction sur l'écran d'accueil.
2. Suivez les instructions affichées à l'écran.
3. Assurez-vous que la puce de la carte est orientée vers le haut.
4. Placez la carte à puce dans la fente du lecteur, en respectant l'orientation indiquée.
5. Insérez la carte à puce en douceur et en continu dans la fente jusqu'à ce qu'elle soit solidement enfoncée.
6. Laissez la transaction se dérouler.
7. Retirez la carte du terminal uniquement lorsque l'écran confirme la fin de la transaction.



ATTENTION :

Laissez la carte à puce dans le lecteur jusqu'à ce que la transaction soit terminée. Le retrait hâtif de la carte invalide la transaction.

Bande magnétique

Pour effectuer une transaction avec une carte à bande magnétique en utilisant votre terminal, suivez ces étapes :

1. Lancez l'application de paiement en appuyant sur l'icône de transaction sur l'écran d'accueil.
2. Suivez les instructions affichées à l'écran.
3. Placez la bande de la carte magnétique vers l'intérieur, vers le clavier. Insérez la carte à partir du haut de l'appareil pour une lecture exacte de la bande.
4. Faites glisser la carte en douceur et en continu dans le lecteur de carte.
5. Attendez que l'écran indique que la transaction est terminée.
6. Une fois la transaction confirmée, suivez les instructions, s'il y a lieu.



Transaction de vente

Utilisez la fonction de transaction de vente pour accepter les paiements de vos clients.

1. Pour le paiement à la table, les transactions doivent d'abord être saisies dans l'ECR/PDV. Lorsque le client est prêt à payer :
2. Sur le T650P, dans le menu principal Flex, appuyez sur **Transaction**.
3. Saisissez le numéro de facture et appuyez sur []. Le numéro de facture doit se composer de 1 à 16 chiffres.
4. Attendez que l'application se connecte à l'ECR/PDV, remettez le dispositif au client et appuyez sur [].
5. Si la fonction de pourboire est activée, le client peut :
 - a. **[Sélectionner l'une des trois options de pourcentage préétablies ou Aucun pourboire]**, et passer à l'étape suivante.
 - b. **Sélectionner [Autre]**, entrer le montant du pourboire et passer à l'étape suivante.
 - c. **Appuyer sur [X]**, dans le coin supérieur droit, pour revenir au menu principal de l'application **Flex**.
6. Le client appuie sur [] pour confirmer le montant total.
7. Le terminal affiche **l'écran de saisie normale du numéro de carte : insérer, appuyer ou glisser. Pour la saisie manuelle, appuyez sur [Autres options de paiement]** et sélectionnez **[Saisie manuelle]**.
8. Le client appuie, insère ou glisse sa carte pour effectuer son paiement.
9. Le terminal communique avec Global Payments et amorce le

traitement. Passez à l'étape 10 pour conclure la transaction.

10. À la fin de la transaction, choisissez l'une de ces options :

- **[Papier]**, les reçus du marchand et du client sont imprimés.
- **[Pas de reçu client]**, la copie du reçu marchand est imprimée et aucun reçu client n'est imprimé.

CONSEILS :

- Si le terminal ne parvient pas à lire la carte de crédit à l'aide des méthodes sans contact, à puce et à bande magnétique, demandez un autre mode de paiement.
- Si une carte de débit ne peut pas être lue, vous devez demander un autre mode de paiement. Les cartes de débit ne peuvent pas être saisies manuellement ou glissées.

Remboursement

Utilisez cette fonction pour créditer vos clients.

IMPORTANT:

Notez que cette fonction est désactivée à la réception de votre terminal. Pour l'activer, vous devez créer un mot de passe de gestionnaire unique lors de la configuration initiale. Pour obtenir votre mot de passe de gestionnaire, veuillez contacter le Service à la clientèle de Global Payments au **1 888 682.3309**.

N'oubliez pas que votre mot de passe doit être composé de 7 à 12 caractères alphanumériques.

1. Amorcez une transaction à partir du système PDV.

2. Accédez à l'application Flex. Dans le menu principal, sélectionnez Transaction.
3. Saisissez le numéro de facture (si activé) et appuyez sur [].
4. Saisissez le mot de passe de gestionnaire et appuyez sur [].
5. Le terminal affiche **l'écran de saisie normale du numéro de carte : insérer, appuyer ou glisser. Pour la saisie manuelle, appuyez sur [Autres options de paiement] et sélectionnez [Saisie manuelle].**

REMARQUE :

La saisie manuelle de numéro de carte est désactivée par défaut. Consultez la section [Commande téléphonique](#) de ce guide pour les instructions de saisie manuelle.

6. Pour les remboursements par carte de crédit, le titulaire de la carte appuie/insère ou glisse sa carte, puis passe à l'étape 9.
7. Pour les remboursements par carte de débit, le titulaire de la carte doit être présent. Le titulaire de la carte appuie/insère ou glisse sa carte. Pour les cartes à insertion, le titulaire de la carte sélectionne **[CHÈQUE]** ou **[ÉPARGNE]**. Notez que les cartes de débit ne peuvent pas être saisies manuellement.
8. Le titulaire de la carte saisit le NIP et appuie sur []. Le terminal affiche «**NIP OK**».
9. À la fin de la transaction, choisissez l'une de ces options :
 - **[Papier]**, les reçus du marchand et du client sont imprimés.
 - **[Pas de reçu client]**, la copie du reçu marchand est imprimée et aucun reçu client n'est imprimé.

CONSEIL :

Il est fortement recommandé de protéger la transaction par un mot de passe pour les retours.

Annulation

IMPORTANT :

Notez que cette fonction est désactivée à la réception de votre terminal. Pour l'activer, vous devez créer un mot de passe de gestionnaire unique lors de la configuration initiale. Pour obtenir votre mot de passe de gestionnaire, veuillez contacter le Service à la clientèle de Global Payments au **1 888 682.3309**.

N'oubliez pas que votre mot de passe doit être composé de 7 à 12 caractères alphanumériques.

Si vous avez saisi un montant incorrect ou devez annuler une transaction, utilisez la transaction d'**annulation** (au lieu du **remboursement**), dans la mesure du possible. Les transactions annulées n'apparaissent pas sur les relevés des titulaires de carte.

Les transactions ne peuvent être annulées qu'avant leur règlement.

1. Amorcez une transaction à partir du système PDV. Appuyez sur Remboursement sur l'écran d'accueil de l'application de paiement.
2. Accédez à l'application Flex. Dans le menu principal, sélectionnez Transaction.
3. Saisissez le numéro de facture (si activé) et appuyez sur [].
4. Saisissez le mot de passe de gestionnaire et appuyez sur [].

5. Saisissez l'identifiant de l'employé (si activé) et appuyez sur [].
L'identifiant de l'employé doit comporter 1 à 4 chiffres.
6. Patientez pendant que l'application se connecte à l'hôte, et appuyez sur [].
7. À la fin de la transaction, choisissez l'une de ces options :
 - **[Papier]**, les reçus du marchand et du client sont imprimés.
 - **[Pas de reçu client]**, la copie du reçu marchand est imprimée et aucun reçu client n'est imprimé.

Commande téléphonique

La commande téléphonique n'est PAS activée par défaut sur votre terminal Global Payments. Veuillez contacter le Service à la clientèle de Global Payments, au **1 888 682.3309**, pour activer cette fonction.

La **commande téléphonique** est une transaction dans le cadre de laquelle le titulaire de la carte vous fournit les détails de sa commande et de son paiement par courrier postal, fax ou téléphone.

REMARQUE :

Pour les frais de crédit supplémentaires des transactions sans la carte, veuillez utiliser la fonction **Vente**.

REMARQUE :

Pour traiter les pourboires des transactions sans la carte, veuillez utiliser la fonction **Vente**.

1. Amorcez une transaction à partir du système PDV. Appuyez sur Vente sur l'écran d'accueil de l'application de paiement.
2. Accédez à l'application Flex. Dans le menu principal, sélectionnez Transaction. Saisissez l'identifiant de l'employé (si activé) et appuyez sur []. L'identifiant de l'employé doit comporter 1 à 4 chiffres.
3. Saisissez le numéro de compte et appuyez sur [].
4. Saisissez la date d'expiration et appuyez sur [].
5. Saisissez l'adresse postale du client et appuyez sur [].
6. Saisissez le code postal du client et appuyez sur [].

REMARQUE : Le code postal doit être saisi sans espace.

7. Saisissez le CVV et appuyez sur [].

REMARQUE :

Le code de sécurité CVV se trouve à l'arrière de la carte, à côté de la bande de signature.

8. Patientez pendant que l'application se connecte à l'hôte, et appuyez sur [].
9. À la fin de la transaction, choisissez l'une de ces options :
 - **[Papier]**, les reçus du marchand et du client sont imprimés.
 - **[Pas de reçu client]**, la copie du reçu marchand est imprimée et aucun reçu client n'est imprimé.

Traitement de fin de journée (règlement)

Nous recommandons de procéder à un traitement à la fin de **chaque journée**. Cette étape permet d'assurer la rapidité des paiements et de réduire les risques de rétrofacturations.

1. Amorcez un traitement de fin de journée à partir du système PDV.
2. Accédez à l'application Flex. Dans le menu principal, sélectionnez Fermer le lot.
3. Saisissez le mot de passe de gestionnaire.
4. Le terminal communique avec Global Payments pour fermer le lot.
5. Une fois le traitement de fin de journée terminé, un rapport d'état de la **fermeture de lot** s'imprime. Le rapport doit indiquer «**LOT: # ##### ACCEPTÉ**» pour confirmer le règlement.
6. Un rapport s'imprime et le terminal affiche «**LOT # ##### ACCEPTÉ**».

Ces transactions seront traitées, et votre compte sera crédité. Les fonds seront versés dans votre compte, selon les dispositions que vous avez prises avec Global Payments.

Réimpression

Le menu de réimpression affiche la liste de toutes les transactions traitées. Les utilisateurs peuvent réimprimer le reçu marchand et le reçu client de toutes les transactions de la liste.

L'ECR/PDV ne reçoit pas de réponse de l'application Flex lors de la réimpression d'un reçu.

1. Dans le menu principal de l'application Flex, appuyez sur **Réimprimer**.
2. Sélectionnez une transaction dans la liste ou utilisez le champ de **recherche**.
 - a. La liste des transactions contient 2 onglets : Transactions et Hors ligne.
3. Le terminal affiche la transaction. Appuyez sur **Reçu**.
4. Sélectionnez [Imprimer une copie du marchand] ou [Imprimer une copie client], et appuyez sur **Continuer**.
5. Le reçu sélectionné s'imprime.

Rapports

Pour générer des rapports, suivez les étapes ci-dessous :

1. Appuyez sur **Rapports** sur l'écran d'accueil de l'application Flex.
2. Le terminal propose deux types de lots. Sélectionnez **[Courant]** ou **[Précédent]**.

REMARQUE :

Le rapport Précédent concerne les 3 derniers lots ayant été fermés.

3. Le terminal affiche 3 types de rapports pour les lots courants et précédents. Sélectionnez **[Résumé]**, **[Détail]** ou **[Les deux]**.

REMARQUE :

Le rapport de règlement s'imprime après le traitement réussi d'un lot.

l'imprimante du terminal.

Pour maximiser la durée de vie des rouleaux de papier thermique, ne les exposez pas à la lumière fluorescente, à la lumière UV, à une humidité élevée (supérieure à 65 %) ou à des températures élevées (supérieures à 4 °C ou 113 °F) pendant une longue période. Ne les placez pas de manière prolongée à proximité de vinyle, de matières plastiques, d'adhésifs, de films rétractables, de photocopieurs à encre liquide ou de papier carbone.

Mise à jour à distance

Terminal Global Payments est doté d'une fonctionnalité de mise à jour à distance automatique, afin que votre terminal soit toujours muni de la version la plus récente de l'**application Flex de Global Payments**.

Les mises à jour à distance sont automatiquement effectuées. **Aucune action n'est requise de votre part.**

Remplacement du rouleau de papier

Changez le rouleau de papier lorsque des bandes colorées apparaissent sur le reçu.

ATTENTION :

Utilisez uniquement du papier approuvé par le fabricant, dont les spécifications sont les suivantes :

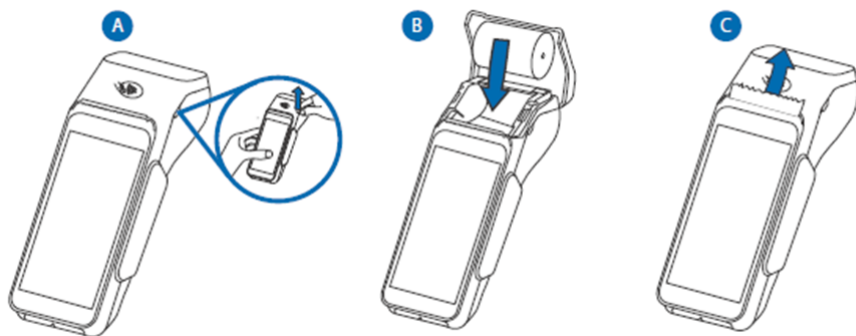
- **Largeur du rouleau :** 57 mm (2 ¼")
- **Diamètre du rouleau :** 40 mm (1,57")
- **Longueur du rouleau :** 17 m (55')

L'utilisation d'un papier non approuvé peut endommager

T650P

Pour changer le rouleau de papier, veuillez suivre les instructions ci-dessous :

1. Saisissez les deux côtés du couvercle du compartiment à papier dans le coin supérieur de l'appareil. Tirez doucement vers l'extérieur pour l'ouvrir.
2. Vérifiez s'il reste du papier et retirez-le, le cas échéant.
3. Décollez l'extrémité du nouveau rouleau de papier ou retirez la bande protectrice. Déroulez le papier en vous assurant de passer au-delà de tout résidu de colle.
4. Maintenez le rouleau de papier de manière à ce que le papier se déroule à partir du haut du rouleau.
5. Tirez le papier au-delà du couvercle de l'imprimante, et assurez-vous qu'il se déroule sans difficulté.
6. Alignez le papier avec les encoches ou les guides de papier, puis, en tenant le papier vers le haut, refermez le couvercle.
7. Fermez le couvercle en le faisant basculer vers le haut jusqu'à ce qu'il se verrouille, tout en laissant le papier dépasser. Assurez-vous que le papier dépasse toujours du couvercle de l'imprimante.



Dépannage

Le lecteur de carte ne fonctionne pas correctement («les cartes ne sont pas lues»)

Pour résoudre les problèmes de lecture de carte, veuillez suivre les étapes ci-dessous :

1. Assurez-vous que, lorsque vous faites glisser la carte dans le lecteur, la bande magnétique de la carte est orientée vers le côté de l'écran du terminal. Cela garantit la lecture adéquate de la bande.
2. Ajustez la vitesse de glissement de la carte. Essayez de la faire glisser plus rapidement ou plus lentement, jusqu'à ce que vous trouviez la vitesse optimale qui permet de lire la carte avec succès.
3. Si le glissement de la carte dans une direction ne fonctionne pas, essayez la direction opposée. Cela peut parfois résoudre les erreurs de lecture causées par un mauvais alignement.

4. Effectuez une transaction test en utilisant une ou plusieurs cartes à bande magnétique. Cela permet de déterminer si le problème vient de la carte utilisée. Si le problème persiste avec plusieurs cartes, cela indique un problème potentiel avec le terminal ou le lecteur.
5. Vérifiez la bande magnétique de la carte pour tout signe de dommage, comme des rayures ou une usure excessive. Une bande endommagée peut nuire à la lecture de la carte. Pour vérifier si la carte est la cause du problème, demandez une autre carte au client ou faites glisser la carte sur un autre terminal.

Le terminal ne fonctionne pas correctement

1. Assurez-vous que le connecteur du câble d'alimentation est complètement inséré dans le terminal ou la base.
2. Redémarrez le terminal :
 - a) Maintenez enfoncé le **bouton d'alimentation** [⏻] pour réactiver l'appareil.
 - b) Maintenez enfoncé le **bouton d'alimentation** [⏻] jusqu'à ce que le menu utilisateur s'affiche, puis appuyez sur **[Redémarrer]**.
3. Branchez le terminal sur une autre prise de courant pour voir s'il s'agit d'un problème de prise.
4. Si vous avez un autre terminal qui fonctionne, utilisez ce terminal pour voir s'il s'agit d'un problème de terminal, de câble ou de prise de courant.

Le papier du reçu est coincé

- Pour éviter que le papier reste bloqué, déchirez le reçu en tirant le

papier vers l'avant.

- Pour dégager le papier, retirez le rouleau de papier et réinsérez-le.

Le reçu est vierge

Si le reçu est vierge, vérifiez que le rouleau de papier a été correctement inséré dans le terminal et que le bon type de papier est utilisé.

Erreur de communication PDV

Cela peut être causé par un téléchargement, qui a entraîné le retour à l'adresse IP par défaut, ou par le changement de l'adresse IP de l'ECR/PDV. Pour voir si l'adresse IP du T650P est la même que celle de l'ECR/PDV :

1. Obtenez l'adresse IP de l'ECR/PDV.
2. Appuyez sur IP.

2. Essuyez le terminal avec un chiffon humide pour éliminer la poussière.
3. Évitez l'humidité excessive et les matériaux abrasifs.
4. Portez une attention particulière aux zones fréquemment touchées.
5. Laissez le terminal sécher à l'air complètement avant de le rallumer.

Nettoyage

ATTENTION :

Avant de nettoyer le terminal, assurez-vous qu'il est éteint.

Pour nettoyer le terminal en toute sécurité et efficacité, veuillez suivre ces instructions :

1. Débranchez l'alimentation pour éviter les dommages et les décharges électriques.

Entretien et soutien

Pour obtenir des informations sur l'entretien et la réparation des terminaux Global Payments, contactez le Service à la clientèle de Global Payments, au **1 888 682.3309**.

Retour d'un terminal pour réparation

Lorsque vous recevez un terminal de remplacement, il est important de retourner rapidement l'appareil défectueux. Si vous ne le faites pas, des frais supplémentaires pourraient être facturés à votre compte. Pour toute question concernant le retour des terminaux, le Service à la clientèle de Global Payments est à votre disposition.

REMARQUE :

En aucun cas vous ne devez essayer de réparer ou de modifier le produit vous-même. Les réparations effectuées par des personnes autres que les représentants autorisés de Global Payments sont strictement interdites. Pour un entretien approprié, veuillez contacter le Service à la clientèle de Global Payments, au **1 888 682.3309**.