



Mode d'emploi

CCV Smart ^{EVO}



Table des matières

1. Info générale	4
Mot de passe commerçant	4
Le mot de passe technique	4
Le code pin du porteur de carte	4
2. Aperçu du terminal	5
Composantes	5
Terminal	5
Pinpad	6
3. Opération du terminal	7
Démarrer / Éteindre	7
Aperçu de l'appareil	7
Ouverture (Activer terminal)	9
Écran d'accueil	10
Transactions	12
Vente BCMC – Cartes de crédit	12
Réservation (uniquement pour cartes de crédit)	13
Vente après réservation (uniquement pour cartes de crédit)	14
Annulation (uniquement pour cartes de crédit)	15
Vente Referral (uniquement pour cartes de crédit)	16
Retour (uniquement pour cartes de crédit)	17
Vente à distance (uniquement pour cartes de crédit)	18
4. Rapports	19
Rapport des totaux	19
Rapport de transactions	19
Imprimer rapport des transactions	19
Effacer le rapport des transactions	20
5. Papier et accessoires	20
6. Maintenance du terminal	21
Remplacer le rouleau de papier	21
7. Fonctions optionnelles	22
Modifier le mot de passe commerçant	22
Introduire référence lors de transactions	22
Introduire une virgule	22
Menu Employés	23
Modifier l'info Ticket	23
Vente à distance	23

8. Questions fréquentes	24
9. Coordonnées	25
Customer Service.....	25
Sales.....	25
Customer Relations	25
Médias sociaux.....	25
10. Votre terminal	26

1. Info générale

Vous nécessitez un mot de passe pour certaines actions et fonctions sur votre terminal

Les différents mots de passe :

- Mot de passe commerçant
- Mot de passe technique
- Code pin du porteur de carte

Mot de passe commerçant

Ce mot de passe vous donne accès au Menu commerçant.

Par défaut, le mot de passe est 99999. Vous pouvez le modifier en suivant la procédure *Modifier mot de passe Commerçant* dans la section [Fonctions optionnelles](#).

Au cas où vous auriez oublié votre nouveau mot de passe, contactez Customer Service pour remettre à zéro votre mot de passe commerçant.

Le mot de passe technique

Ce mot de passe vous donne accès au Menu Support.

Le mot de passe Service n'est connu que par les techniciens du fabricant. Lorsque vous auriez besoin d'accès au Menu Support, contactez Customer Service.

Le code pin du porteur de carte

Depuis l'introduction de la norme EMV, la plupart des cartes de crédit et de débit ont une puce sécurisée par un code pin. Le code pin n'est connu que par le porteur de la carte.

2. Aperçu du terminal

Composantes

Terminal

Le terminal de paiement Vx570 est la partie du caissier. Il est opéré par vous-même en tant que commerçant.



Composantes Vx570

1	Imprimante	Imprime les tickets de caisse ainsi que les rapports.
2	Bouton imprimante	Appuyez sur ce bouton pour ouvrir l'imprimante.
3	Écran	Affiche les messages concernant les actions du terminal.
4	Lecteur de carte à puces	Le lecteur n'est pas activé. Pour introduire une carte de paiement vous devez utiliser le pinpad VX820.
5	Lecteur de carte magnétique	Le lecteur de carte magnétique n'est pas activé. Pour pouvoir utiliser la bande magnétique, vous devez utiliser le pinpad VX820.

Pinpad

Le pinpad VX820 est la partie du terminal dans laquelle le client introduit sa carte de paiement. Lors d'une transaction, le pinpad est utilisé par le porteur de la carte.



Composantes VX 820

1	Console de visualisation	Affiche les messages au porteur de la carte lors des transactions. Par exemple: INTRODUIRE VOTRE CARTE SVP.
2	Écran de protection	Écran de protection autour du clavier. Le porteur peut facilement introduire son code tout en étant protégé contre les regards indiscrets.
3	Lecteur de carte à puce	Le porteur de carte peut insérer sa carte de paiement dans le lecteur de carte à puce lors d'une transaction. Insérez la carte avec la puce vers le haut et orientée vers le pinpad.
4	Lecteur de carte magnétique	Le lecteur lit la piste magnétique de la carte du porteur lors d'une transaction. Glissez votre carte dans le lecteur avec la piste magnétique vers le bas et orientée vers le terminal.

3. Opération du terminal

Démarrer / Éteindre

Démarrer

Votre terminal se branche facilement sur une prise (220 V) à l'aide de l'adaptateur et le câble d'alimentation inclus. La fiche au bout de l'adaptateur se branche sur le terminal.

Éteindre

Le terminal peut être branché jour et nuit et n'est donc pas équipé d'un bouton on/off. Lorsque vous voulez éteindre le terminal, nous vous conseillons de débrancher la prise. Cependant, nous vous conseillons de contacter Customer Service pour de telles opérations.

Aperçu de l'appareil



1. SOFTKEY 1 – 4, TOUCHES MAUVES (SK1 / SK2 / SK3 / SK4)
2. TOUCHE ALPHA
3. CLAVIER NUMÉRIQUE
4. TOUCHE STOP
5. TOUCHE DE CORRECTION
6. TOUCHE OK
7. TOUCHES DE FONCTIONS (F1 / F2 / F3 / F4)
8. LED

1. SOFTKEY 1 – 4, TOUCHES MAUVES (SK)

Les 4 touches mauves s'utilisent pour des fonctions spécifiques, par exemple pour le défilement vertical dans les menus.

Lorsque le terminal affiche un menu, plusieurs symboles peuvent s'afficher au dessus des touches mauves :

- ▲ Au dessus du symbole [SK1] : naviguez vers la première règle du menu
- ▲ Au dessus du symbole [SK2] : défile d'une ligne vers le haut dans le menu
- ▼ Au dessus du symbole [SK3] : défile d'une ligne vers le bas dans le menu
- ▼ Au dessus du symbole [SK4] : naviguez vers la dernière règle du menu

Les touches s'afficheront uniquement lorsque la fonction est valable, c'est-à-dire lorsque vous arrivez à la dernière règle, les symboles ▼ et ▼ disparaîtront. Les touches n'auront plus de fonction dans ce cas-là.

2. TOUCHE ALPHA

Pour certaines fonctions, le casier doit introduire des données. Vous introduisez facilement des données numériques avec la touche correspondante. Vous introduisez des données alphanumériques avec une touche numérique et la touche [ALPHA] une ou plusieurs fois. Par exemple, vous appuyez une fois sur [2] et 3 fois [ALPHA] pour introduire le 'C'.

Le tableau ci-dessous vous montre tous les signes des différentes touches :

Touche	No Alpha	1 Alpha	2 Alpha	3 Alpha	4 Alpha	5 Alpha	6 Alpha	7 Alpha	8 Alpha	9 Alpha	10 Alpha	11 Alpha	12 Alpha	13 Alpha	14 Alpha
1	1	Q	Z	.	q	z	1	etc.							
2	2	A	B	C	a	b	c	2	etc.						
3	3	D	E	F	d	e	f	3	etc.						
4	4	G	H	I	g	h	i	4	etc.						
5	5	J	K	L	j	k	l	5	etc.						
6	6	M	N	O	m	n	o	6	etc.						
7	7	P	R	S	p	r	s	7	etc.						
8	8	T	U	V	t	u	v	8	etc.						
9	9	W	X	Y	w	x	y	9	etc.						
0	0	-	espace	+	0	etc.									
*	*	,	'	"	()	<	>	[]	_	{	}	~	*
#	#	!	?	:	;	@	=	&	/	\	%	\$		^	#

3. CLAVIER NUMÉRIQUE



Le clavier numérique se compose de 10 touches numériques (0, ..., 9) qui servent également à introduire les signes alphanumériques à l'aide de la touche Alpha. Les 2 touches avec "*" et "#" servent à introduire des signes spécifiques, également à l'aide de la touche Alpha.

4. TOUCHE STOP

En utilisant la touche rouge <STOP>, vous interrompez des fonctions ou des opérations du porteur de carte.

5. TOUCHE CORRECTION

En tapant la touche jaune <CORR> vous effacez le dernier caractère lors de l'introduction de données (fonction backspace). Lorsque vous introduisez le code pin, vous effacez le champ entier en tapant <CORR>.

6. TOUCHE VERTE

En tapant la touche verte <OK> vous confirmez une fonction ou une action. Cette touche fonctionne également comme touche 'OK' lors de l'introduction de données, comme par exemple 'confirmation de montant'.

7. TOUCHES DE FONCTION

La fonction des touches [F1] jusqu'à [F4] est contrôlée par l'écran.

8. LED




Le LED au côté droit de l'écran s'illumine de différentes manières pour indiquer différentes situations.

Vert: le terminal est actif.

Vert clignotant: il n'y a plus de papier.

Ouverture (Activer terminal)

Lorsque l'écran d'accueil affiche "TERMINAL DÉSACTIVÉ", vous devez d'abord effectuer l'activation (l'ouverture de journée avant de pouvoir effectuer des transactions).

COMMERÇANT	ÉCRAN	TOUCHE
· Appuyez sur [SK2]		
· Introduisez votre mot de passe commerçant et confirmez avec la touche verte	MOT DE PASSE COMMERÇANT	 

Écran d'accueil



1. ICONE DE MENU



4. COPIE TICKET

2. FERMETURE/OUVERTURE DE JOURNEE 3. CHOIX DE LANGUE

1. Symbole de fonction “Menu”

Appuyez sur la touche “MENU” au dessus de [SK1] pour activer le menu du terminal. Le menu principal s’affichera avec les options suivantes :

- * Info Écran
- * Menu Commerçant
- * Menu Support
- * Copie ticket
- * Alimentation papier

2. Symbole de fonction “Ouverture/Fermeture de journée”

Ouvrez la fonction « Ouverture/Fermeture de journée » en tapant [SK2]. Cette fonction est sécurisée par le mot de passe Commerçant et effectue les actions suivantes:

- * Fermeture de la période actuelle;
- * Fermeture de tous les services employé ouverts (si applicable), y inclus l’impression des rapports correspondants;
- * Impression des totaux du jour (tous les totaux et les totaux par type de carte).

3. Symbole de fonction “Choix de langue”

Au dessus de [SK3], vous trouverez l'icône du choix de langue. Le choix de langue ne s'affichera qu'au cas où le terminal serait configuré pour plusieurs langues. Appuyez sur [SK3] pour afficher l'écran d'accueil dans la prochaine langue disponible.

4. Symbole de fonction “Copie ticket”

La fonction Copie Ticket imprimera une copie du ticket de la dernière transaction. Veuillez noter que la copie du ticket ne peut être imprimée que dans les 5 premières minutes suivant la transaction. Après 5 minutes, la copie du ticket sera effacée du terminal.

Transactions

Vente BCMC – Cartes de crédit





COMMERÇANT	ÉCRAN	TOUCHE	CLIENT
· Appuyez sur VENTE [F2]			
· Introduisez le montant ⁽¹⁾	MONTANT EUR 0,00____		
· Confirmez avec la touche verte	EUR X,XX LIRE CARTE		Lecture de carte sur le Pinpad
(optionnel, uniquement pour cartes de crédit)	EXTRA? 0,00 EUR	 	Le client peut éventuellement introduire un pourboire Confirmez avec la touche verte (optionnel, uniquement pour cartes de crédit)
<u>* En cas de BCMC:</u>	INTRODUIRE PIN ____		Introduisez le code pin
<u>* En cas de carte de crédit:</u>	VENTE TOT X,XX EUR ENTREZ PIN +OK PIN _____		Introduisez le code pin et confirmez avec la touche verte

Donnez le ticket au client

(1) Par défaut, votre terminal est configuré d'une telle façon que vous devez introduire la virgule par appuyer la touche [★]. Pour plus d'info, voir la section [Introduire une virgule](#).

Réservation (uniquement pour cartes de crédit)

Réservez un montant spécifique pour une période spécifique.

COMMERÇANT	ÉCRAN	TOUCHE	CLIENT
· Appuyez sur AUTRE TRX [F3]			
· Appuyez sur [F2] pour Réservation			
· Introduisez le montant.	MONTANT EUR 0,00 _____		
· Confirmez avec la touche verte			
	EUR X,XX LIRE CARTE		Lecture de carte sur le Pinpad
	RÉSERVATION TOT X,XX EUR ENTREZ PIN +OK PIN _____		Introduisez le code pin et confirmez avec la touche verte
· Donnez le ticket au client			







Vente après réservation (uniquement pour cartes de crédit)

Effectuez un paiement à base d'une réservation (autorisation)

COMMERÇANT	ÉCRAN	TOUCHE	CLIENT
· Appuyez sur AUTRE TRX [F3]			
· Sélectionnez VENTE APRÈS RÉSERV. [F4]			
· Introduisez le montant.	MONTANT EUR 0,00_____		
· Confirmez avec la touche verte			
· Introduisez le code d'autorisation et confirmez avec la touche verte	CODE AUTORISATION _____	 	
	TOT X,XX EUR LIRE CARTE		Lecture de carte sur Pinpad
	VENTE APRÈS RSV TOT X,XX EUR OK?	 	Confirmez le montant avec la touche verte
· Donnez le ticket au client			

Annulation (uniquement pour cartes de crédit)









Annuler une transaction effectuée antérieurement. Attention: Vous ne pouvez annuler une transaction que pendant une période limitée définie par le traitant de votre carte.

COMMERÇANT	ÉCRAN	TOUCHE	CLIENT
· Appuyez sur AUTRE TRX [F3]			
· Sélectionnez ANNULATION [F3]			
· Introduisez votre mot de passe commerçant et confirmez avec la touche verte	MOT DE PASSE COMMERÇANT _____	 	
· Introduisez le montant et confirmez avec la touche verte	MONTANT EUR 0,00____	 	
	EUR X,XX LIRE CARTE		Lecture de carte sur Pinpad
· Sélectionnez la transaction que vous voulez annuler	 Vente  Réservation  Vente après réserv.		
· Introduisez le code d'autorisation et confirmez avec la touche verte	CODE AUTORISATION _____	 	
(Démarche optionnelle ⁽¹⁾ , Confirmez avec la touche verte touche verte)	POURBOIRE EUR 0,00____	 	
	ANNULATION TOT X,XX EUR OK?		Confirmez le montant avec la touche verte
· Donnez le ticket au client			

(1) Au cas où le client aurait donné un pourboire (supplémentaire) lors d'une vente (carte de crédit), il faudra introduire le montant du pourboire séparément ici.









Vente Referral (uniquement pour cartes de crédit)

Transaction où vous introduisez un code d'autorisation obtenu après une autorisation téléphonique préalable par votre traitant de carte.

COMMERÇANT	ÉCRAN	TOUCHE	CLIENT
· Appuyez sur AUTRE TRX [F3]			
· Appuyez 1 fois sur [SK3]			
· Sélectionnez VENTE REFERRAL [F4]			
· Introduisez le montant. et confirmez avec la touche verte	MONTANT EUR 0,00__	 	
· Introduisez le code d'autorisation et confirmez avec la touche verte	CODE AUTORISATION _____	 	
	TOT X,XX EUR LIRE CARTE		Lecture de carte sur Pinpad
	VENTE TOT X,XX EUR OK?		Confirmez le montant avec la touche verte
· Donnez le ticket au client			

Retour (uniquement pour cartes de crédit)

Remboursez le porteur de carte lorsque vous reprenez un produit.

COMMERÇANT	ÉCRAN	TOUCHE	CLIENT
· Appuyez sur AUTRE TRX [F3]			
· Appuyez 2 fois sur [SK 3]			
· Sélectionnez RETOUR [F4] Remboursement [F4]			
· Introduisez votre mot de passe commerçant et confirmez avec la touche verte	MOT DE PASSE COMMERÇANT _____	 	
· Introduisez le montant et confirmez avec la touche verte	MONTANT EUR 0.00_____	 	
	TOT X,XX EUR LIRE CARTE		Lecture de carte sur Pinpad
	RETOUR TOT X,XX EUR OK?		Confirmez le montant avec la touche verte
· Donnez le ticket au client			

Vente à distance (uniquement pour cartes de crédit)




Au cas où le traitant de carte le permettrait, vous pouvez effectuer une transaction manuellement en introduisant le numéro de carte ainsi que la date d'échéance. Certains traitants de cartes vous demanderont également le code de validation, c'est-à-dire le code CVC (Code de Vérification de Carte), le code à 3 chiffres que vous trouverez sur le dos de la carte de crédit du porteur.

COMMERÇANT	ÉCRAN	TOUCHE
· Appuyez sur VENTE [F2]		
· Introduisez le montant et confirmez avec la touche verte	MONTANT EUR X,XX____	
· Appuyez sur le symbole de fonction pour introduire les données manuellement	EUR X,XX LIRE CARTE	
· Introduisez le numéro de la carte et confirmez avec la touche verte	NUMÉRO DE CARTE + [OK] _____	
· Introduisez la date d'expiration et confirmez avec la touche verte	DATE ÉCHÉANCE + [OK] ____ (MMAA)	
· Introduisez le code CVC et confirmez avec la touche verte (si applicable)	CARTE: XXXX CODE DE VALIDATION + [OK] _____	
· Confirmez le montant avec la touche verte (sur le pinpad!)	TOT X,XX EUR OK?	
· Donnez le ticket au client		

Attention: Lorsque vous effectuez une transaction manuellement, nous vous conseillons de faire signer le 'ticket commerçant' par le porteur de la carte de crédit.

4. Rapports

Rapport des totaux

COMMERÇANT	ECRAN	TOUCHE
· Appuyez sur [SK2]		
· Introduisez votre mot de passe commerçant et confirmez avec la touche verte	MOT DE PASSE COMMERÇANT _____	 



Un rapport complet groupé par traitant de transaction sera imprimé. Les totaux seront remis à zéro.

Afin de pouvoir effectuer des transactions à nouveau, vous devez effectuer une ouverture de journée (voir *Ouverture* dans la section **Opération du terminal**).

Rapport de transactions



Ce type de rapport est un résumé détaillé indiquant le type de carte, le montant, la date et l'heure de transaction par transaction effectuée. Contrairement au rapport des totaux, le rapport des transactions est sauvegardé dans le terminal après l'avoir imprimé. Toutefois, le commerçant peut opter pour effacer le rapport des transactions manuellement.


Imprimer rapport des transactions

- ✦ Appuyez sur [SK2] sous le symbole de fonction "Menu" 
- ✦ Appuyez sur [F3] MENU COMMERÇANT
- ✦ Introduisez le mot de passe Commerçant et appuyez sur la touche verte OK 
- ✦ Sélectionnez successivement:
 - [F2] RAPPORTS
 - [F2] TERMINAL
 - [F2] FINANCIER
 - RAPPORT TRANSACTIONS (défilez éventuellement vers le bas avec [SK4])
 - [F2] IMPRIMER
- ✦ Vous pouvez choisir parmi 3 types de rapports de transaction:
 - [F2] AUJOURD'HUI
 - [F3] HIER
 - [F4] TOUT
- ✦ Imprimez ensuite le rapport de transactions désiré.

Effacer le rapport des transactions

La procédure décrite ci-après effacera le rapport entier des transactions. Il n'est donc plus possible de l'imprimer après. Le terminal enregistrera un nouveau rapport de transaction dès ce moment-là.

- * Appuyez sur [SK1] sous le symbole de fonction "Menu" 
- * Appuyez sur [F3] MENU COMMERÇANT
- * Introduisez le mot de passe commerçant et appuyez sur la touche verte 
- * Sélectionnez successivement:
 - [F2] RAPPORTS
 - [F2] TERMINAL
 - [F2] FINANCIER
 - RAPPORT TRANSACTIONS (défilez vers le bas éventuellement)
 - [F2] EFFACER

- * Introduisez le mot de passe commerçant et appuyez sur la touche verte 
- * Le terminal retournera vers l'écran d'accueil.
- * Le rapport des transactions a été supprimé.

 *Nous vous conseillons de régulièrement effacer votre rapport de transactions.*

5. Papier et accessoires

Si vous voulez commander des rouleaux (papier thermique) encore plus vite, visitez notre site web <http://www.ccvonline.be>. Découvrez aussi des accessoires pour votre terminal. Les accessoires sont spécialement conçus par CCV.



Il est aussi possible de commander des rouleaux et des accessoires par téléphone ou par email. Vous trouverez nos services en leurs coordonnées dans la section [Coordonnées](#).

6. Maintien du terminal

Remplacer le rouleau de papier

Effectuez les actions suivantes pour remplacer le rouleau de papier.








1. Ouvrez le couvercle de l'imprimante en appuyant sur le bouton de l'imprimante et en basculant le couvercle vers l'arrière. Retirez ensuite le vieux rouleau de l'imprimante.
2. Insérez un nouveau rouleau de papier comme indiqué dans la photo. Faites en sorte qu'un bout de papier sorte du couvercle et refermez-le. Déchirez ensuite le bout de papier sortant.


7. Fonctions optionnelles

La plupart des fonctions décrites ci-dessous n'est pas active par défaut sur votre terminal. Si vous voulez (des)activer un ou plusieurs fonctions, veuillez contacter Customer Service. Vous trouverez les coordonnées du Customer Service plus loin dans ce guide dans la section [Coordonnées](#).

Modifier le mot de passe commerçant

Comment modifier le mot de passe Commerçant:

- * Appuyez sur [SK2] pour le symbole de fonction "Menu" 
- * Ensuite, appuyez sur [F3] MENU COMMERÇANT
- * Introduisez le *mot de passe commerçant* actuel et appuyez sur la touche verte 
- * Ensuite, appuyez successivement sur:
 - [F4] CONFIGURER
 - [F2] TERMINAL
 - [F3] MOT DE PASSE COMMERÇANT
- * Introduisez le *mot de passe commerçant* actuel une deuxième fois et appuyez sur la touche verte .
- * Maintenant vous pouvez introduire votre nouveau mot de passe. Le mot de passe doit remplir les conditions suivantes:
 - composé de 5 chiffres
 - suffisamment sécurisé, c'est-à-dire les mots de passe trop simples ne seront pas acceptés (p.ex. 12345, 54321, 00000, ...)
- * Appuyez sur la touche verte .
- * Introduisez votre nouveau mot de passe une deuxième fois pour confirmer et appuyez sur la touche verte .
- * Un message de confirmation s'affichera: *Mot de passe Commerçant modifié.*

 *Lorsque vous auriez perdu ou oublié votre mot de passe commerçant, veuillez contacter Customer Service pour réinitialiser votre mot de passe commerçant.*

Introduire référence lors de transactions

Lors de transactions, le commerçant est en mesure d'inclure des infos supplémentaires comme le numéro de facture, le numéro de client, etc.

Cette référence n'est pas une option standard. Veuillez contacter Customer Service pour l'activer.

Introduire une virgule

Votre terminal peut être configuré d'une telle façon que vous êtes obligé ou non d'insérer une virgule lorsque vous introduisez un montant lors d'une transaction. Pour modifier l'utilisation de la virgule sur votre terminal, veuillez contacter Customer Service.

Lorsque l'option virgule est active, appuyez sur la touche [*] pour introduire des chiffres décimaux.

- * Exemple 1: Pour introduire 17,99€ vous appuyez sur 1 7 * 9 9.
- * Exemple 2: Pour introduire 249,05€, vous appuyez sur 2 4 9 * 0 5.
- * Exemple 3: Pour introduire 75,00€, il suffit de taper 7 5.

Lorsque l'option virgule est inactive, vous devez uniquement introduire les chiffres du montant. Vérifiez que vous avez introduit suffisamment de 'zéros' en cas de montants ronds.

- * Exemple 1: Pour introduire 17,99€, vous appuyez sur 1 7 9 9.
- * Exemple 2: Pour introduire 249,05€, vous appuyez sur 2 4 9 0 5.
- * Exemple 3: Pour introduire 75,00€, vous appuyez sur 7 5 0 0.

Menu Employés

Lorsque plusieurs employés utilisent le terminal et qu'ils travaillent éventuellement en différents services (équipes), vous pouvez tenir des totaux de transactions séparément par employé. Cette option vous permet de simplifier votre administration et de facilement suivre les transactions effectuées par employé.

Activation du menu Employés

Cette option peut être activée à distance. Contactez Customer Service par téléphone pour effectuer les modifications requises sur votre terminal.

Modifier l'info Ticket

En haut du ticket de transaction, vous trouvez normalement le nom de société, l'adresse, le code postal et la ville ainsi que le numéro de téléphone ou de GSM éventuellement.

Nous offrons également la possibilité d'ajouter de l'info supplémentaire comme votre site web, une adresse email, vos heures d'ouverture ou d'autres infos pratiques. Ces informations supplémentaires seront affichées au bas de votre ticket de transaction.

Lorsque vous voulez ajouter ou modifier l'info sur vos tickets de transactions, veuillez contacter Customer Service.

Vente à distance

Vous pouvez également introduire les données de carte manuellement dans votre terminal à condition que cette option soit activée chez votre traitant de carte. Consultez la section [Transactions](#) pour découvrir comment vous pouvez effectuer une vente à distance.

8. Questions fréquentes

Comment faut-il commander des rouleaux thermiques?

Visitez notre site web <http://www.ccvonline.be> et navigez au 'Papier et Accessoires' ou contactez-nous par téléphone (Customer Service).

Que faut-il faire en cas d'interruption

Au cas où une interruption inattendue de votre terminal de paiement se produirait, les actions suivantes peuvent possiblement offrir une solution:


- * Essayez d'effectuer des transactions de test avec d'autres cartes de paiement. Ainsi, vous excluez un défaut de la carte de paiement du porteur.
- * Redémarrez le terminal en coupant l'alimentation du terminal Vx570 pendant 15 secondes (voir [Démarrer / Éteindre](#)).
- * Vérifiez également si votre connexion internet ou votre ligne téléphonique fonctionne correctement (dépend d'où le terminal est connecté – Vous pouvez facilement le vérifier sur l'arrière du terminal Vx570. Toutefois, nous vous conseillons de demander l'aide d'un employé CCV avant d'enlever ou de modifier des câbles)
- * La connexion est active et les actions précédentes n'ont pas résolu l'interruption ? Alors contactez Customer Service pour de l'assistance technique.

Traitants de transactions

Les transactions que vous effectuez, sont traitées par un acquérant (traitant de cartes). Votre terminal entrera régulièrement en communication avec cet acquérant pour vérifier les paramètres et pour les modifier au besoin. Cette procédure se fait automatiquement.

Lorsque vous avez des doutes sur le déroulement des sessions de paramétrage, n'hésitez pas à contacter Customer Service.

Ticket transactions

- * En appuyant sur [SK4] sous le symbole de fonction  "Ticket", le message suivant s'affiche: "Pas de ticket trx".

Ce message s'affichera sur votre écran lorsque vous appuyez sur Copie ticket après plus de cinq minutes après la dernière transaction.

9. Coordonnées

Customer Service

Notre service clientèle est à votre disposition chaque jour de 8h30 à 22h00 (de 8h30 à 15h00 les dimanches et les jours fériés). Appelez au numéro: **070 / 233 041**

Vous pouvez également nous joindre par email (**support@be.ccv.eu**) ou sur notre site web: **http://support.ccvonline.be**

Afin de réduire les temps d'attente au Customer Service, nous vous conseillons de d'abord consulter le mode d'emploi pour trouver la réponse à votre question.

Sales

Notre service commercial est à votre disposition chaque jour de 8h30 à 17h30. Contactez-nous au numéro: **057 / 22 93 96**

Vous pouvez également nous joindre par email : **sales@be.ccv.eu**

Customer Relations

*Client existant? Besoin d'un nouveau terminal?
Vous avez bien le meilleur tarif de transaction?*

Contactez-nous au numéro **057 / 22 93 92** ou par email (**myccv@be.ccv.eu**). Nous vous aiderons volontiers!

Médias sociaux

PC, portable, tablet, Smartphone,... CCV Belgium est toujours à votre disposition, à l'heure et l'endroit qui vous convient!

Consultez notre site web: **http://www.ccvonline.be** ou scannez le code QR:

Facebook: **http://www.facebook.com/CCVBE**

Suivez-nous sur Twitter: **@CCVBE**



CCV Online!

// Notes:

10. Votre terminal

ID Terminal:.....

Date d'entrée en vigueur de garantie:

CCV Belgium S.A. applique une garantie retour atelier. Ainsi, un article ou un système défectueux devra être remis au fabricant. CCV a opté pour cette méthode puisque le règlement des problèmes et des défauts se passe beaucoup plus rapidement.

Garantie sur les produits

Une garantie de 12 mois pour des défauts de fabrication s'applique sur ce produit dès la date de livraison. Des appareils remis sous garantie seront réparés ou remplacés selon le jugement du fabricant. Cette garantie ne couvre en aucun cas les dommages causés par le traitement incorrect, des modifications ou le remplacement des batteries. La garantie est soumise aux conditions générales de vente disponibles sur demande.

Les conditions de la garantie peuvent être étendues en souscrivant à un contrat de service.

Contrat de service Omnium Plus (€198,00 par an)

Votre appareil sera remplacé gratuitement dans les 24 heures. Si Customer Service estime qu'une intervention s'impose, un technicien viendra sur place pour réparer votre appareil.