



# Votre guide pour effectuer des paiements hors ligne

Soyez réactifs et revenez en ligne  
sans heurts après une interruption.

# Comment réagir à une interruption de service

En cas d'interruption de service, suivez ces étapes afin de pouvoir continuer à faire des affaires.



Dans Square Stand et Square Reader, vous pouvez traiter les transactions hors ligne pendant un maximum d'une heure dans une même session. Les transactions seront refusées si vous ne vous reconnectez pas à Internet dans les 24 heures suivant le début de votre session de paiement hors ligne. Avec Square Terminal ou Square Register, les paiements peuvent être traités pendant un maximum de 24 heures dans une session hors ligne. Toutefois, les transactions sont refusées si la connexion Internet n'est pas rétablie dans les 24 heures suivant la réception de votre premier paiement hors ligne. Si vous activez les paiements hors ligne, vous devenez responsable de tous les paiements expirés, refusés ou contestés qui ont été acceptés hors ligne. Square n'est pas en mesure de fournir les coordonnées des clients pour les paiements refusés en mode hors ligne. Rappelez-vous que les cartes de débit Interac ne fonctionnent pas en mode hors ligne. Toute transaction hors ligne tentée avec une carte de débit Interac est automatiquement refusée quand la connexion est rétablie. Les paiements hors ligne ne sont pas pris en charge par les anciennes versions de Square Reader (1re génération, v1 et v2).


**Remarque :** Si vous vous déconnectez de votre compte Square, si vous supprimez l'application Square ou si vous réinitialisez l'appareil avec lequel vous avez effectué des paiements hors ligne, toutes les transactions en attente sont perdues et vous devez malheureusement assumer le coût des biens ou des services que vous avez vendus.

## 1. Identifiez votre type d'interruption.

Il existe deux types d'interruptions de service : une interruption d'Internet ou de réseau ou une interruption des services Square. Quand une interruption est identifiée, une notification apparaît automatiquement sur votre appareil Square, vous indiquant le type. Vérifiez le type d'alerte reçue pour résoudre le problème.

### Types d'alertes

#### Alertes d'interruption d'Internet ou de réseau



Quand la connexion Internet est interrompue, une bannière de notification apparaît en haut de votre appareil. Vous pouvez toujours effectuer des paiements hors ligne, mais essayez de revenir en ligne en redémarrant votre modem ou en revérifiant votre connexion Internet. Pour obtenir plus d'aide pour le dépannage, communiquez avec votre fournisseur d'accès Internet.

#### Alertes d'interruption des services Square



Quand un problème affecte les services Square, une bannière de notification apparaît en haut de votre appareil. Vous pouvez toujours effectuer des paiements hors ligne à partir de votre appareil pendant que notre équipe s'efforce de résoudre le problème.

## 2. Vérifiez l'état de Square.

Lisez le code QR pour afficher la page d'état de Square et restez au courant de toute interruption de service. [issquareup.com](https://issquareup.com)

## 3. Activez les paiements hors ligne.

Configurez les paiements hors ligne sur votre appareil avant de passer hors ligne pour permettre à votre entreprise de continuer à fonctionner pendant une interruption de service. Suivez ces étapes pour effectuer des paiements hors ligne pendant maximum 24 heures :

1. À partir de l'application ou de votre appareil Square, touchez Plus.
2. Sélectionnez Paramètres dans les options du menu.
3. Touchez Caisse, puis Paiements hors ligne.
4. Activez Autoriser pour confirmer.
5. Définissez une limite de transaction qui vous convient (vous pouvez la modifier à tout moment).

**Remarque :** Vous pouvez traiter les transactions hors ligne pendant maximum une heure avec Square Reader dans la même session. Les paiements échoueront si vous ne vous reconnectez pas à Internet dans les 24 heures suivant le début de votre session de paiement hors ligne. Vous avez jusqu'à 24 heures à partir du traitement du premier paiement hors ligne pour accepter et téléverser des paiements hors ligne avec Square Stand, Square Terminal et Square Register.

## 4. Gérez vos commandes et livraisons en ligne.

Les nouvelles commandes en ligne de Vente en ligne Square ou d'autres plateformes de commande n'apparaîtront pas dans votre PDV, mais elles seront là une fois l'interruption terminée. Vos clients ne remarqueront pas de différence, alors continuez à offrir un excellent service et à traiter les paiements comme vous le feriez pour les transactions en ligne. N'oubliez pas de vérifier les détails des cartes de crédit et d'imprimer des reçus pour vos dossiers afin de réduire le risque de refus de paiement et de litiges.

## 5. Gardez la connexion active.

Si des paiements hors ligne sont en attente, ne vous déconnectez pas de l'application Square et ne changez pas de point de vente. Ne réinitialisez pas aux paramètres d'usine l'appareil utilisé pour accepter le paiement ou supprimer l'application. Veillez à traiter ces paiements en reconnectant votre appareil à Internet dans un délai de 24 heures.

## 6. Traitez vos paiements hors ligne.

Les paiements hors ligne s'affichent comme étant en attente dans l'historique de paiements de l'application. Une fois la connexion rétablie, les paiements s'affichent alors comme étant en cours de traitement dans l'onglet Transactions. Les reçus électroniques des clients et vos courriels de notification de paiement sont aussi envoyés dès que l'appareil se reconnecte à Internet. Assurez-vous de saisir les montants des pourboires pour toutes les transactions en personne dans votre PDV pour pouvoir régler les transactions.