



Guia per acceptar pagaments sense connexió

Prepara't per continuar treballant i recuperar la normalitat després d'una incidència.

Què fer si els serveis deixen de funcionar

Segueix aquests passos per continuar treballant encara que els nostres serveis deixin d'estar disponibles temporalment.

1. Identifica el tipus d'incidència.

Poden donar-se dues situacions: que hi hagi un problema amb internet o la xarxa, o bé que els serveis de Square deixin de funcionar. Un cop identificada una incidència, se't mostrarà automàticament una notificació al dispositiu de Square que estiguis fent servir perquè sàpigues de quin tipus és. Consulta la notificació per resoldre el problema.

Tipus d'alertes

Notificacions per problemes amb internet o la xarxa



Si et quedes sense connexió a internet, se't mostrarà una notificació a la part superior de la pantalla. Tot i que podràs acceptar pagaments sense connexió, reinicia el mòdem o comprova si hi ha internet per tornar a connectar-t'hi. Si necessites més ajuda, contacta amb el proveïdor de la xarxa.

Notificacions per problemes amb els serveis de Square



Si hi ha cap problema que afecti els serveis de Square, se't mostrarà una notificació a la part superior de la pantalla. Podràs acceptar pagaments sense connexió mentre l'equip hi posa remei.

2. Consulta el estado de los sistemas de Square

Escaneja el codi QR per accedir a la pàgina d'estat de Square i estar al dia de qualsevol incidència amb els serveis. issquareup.com



3. Activa els pagaments sense connexió.

Configura els pagaments sense connexió per garantir el funcionament del negoci durant qualsevol incidència fins a un màxim d'una hora amb l'Square Reader o l'Square Stand i fins a 24 hores amb l'Square Register o l'Square Terminal. L'opció de pagaments sense connexió només es pot fer servir per a les transaccions amb targeta. Per acceptar pagaments sense connexió:

1. En tu aplicació o dispositiu de Square, pulsa Más.
2. En el menú, selecciona Ajustes.
3. Pulsa Proceso de pago y, a continuación, Pagos sin conexión.
4. Para confirmarlo, activa Permitir.
5. Fija un límite por transacción, que podrás cambiar cuando quieras.

4. Gestiona les comandes online i les entregues a domicili.

No es mostraran al TPV les comandes noves que rebis de Vendes en línia Square o altres plataformes fins que el problema s'hagi resolt. Els clients no notaran res, així que podràs continuar oferint un servei excel·lent i processant els pagaments com de costum. Recorda comprovar les dades de les targetes i imprimir els rebuts per evitar que els pagaments es rebutgin o reclamin.

5. No tanquis la sessió.

Si tens pagaments sense connexió pendents, no tanquis la sessió a l'aplicació de Square ni canviïs de punt de venda. Tampoc restableixis la configuració de fàbrica del dispositiu que hagi fet servir per acceptar aquests pagaments ni eliminis l'aplicació. En cas contrari, perdràs l'import corresponent als productes o serveis d'aquestes transaccions pendents.

6. Processa els pagaments sense connexió.

Si fas servir l'Square Register o l'Square Terminal, tens 24 hores des del moment en què acceptes el primer pagament sense connexió per tornar a connectar-te a internet. En canvi, si fas servir l'Square Reader o l'Square Stand, les 24 hores començaran a comptar des que et quedis sense connexió. Obre l'aplicació de TPV Square per processar els pagaments sense connexió, que pots consultar a la pestanya Transaccions. Si has acceptat pagaments sense connexió perquè els serveis de Square han deixat d'estar disponibles temporalment, es processaran automàticament quan es resolgui la incidència.

Riscos d'acceptar pagaments sense connexió

Acceptar pagaments sense connexió comporta un cert risc. És important que tinguis en compte el següent:

- Square no es fa responsable de les pèrdues que es puguin produir per targetes denegades o pagaments vençuts que s'hagin acceptat sense connexió. A més, Square no pot contactar amb els clients en nom teu si un pagament sense connexió es denega o venç.
- Has de tornar a connectar-te a internet en un termini de 24 hores després d'haver-te quedat sense connexió (si fas servir l'Square Reader o l'Square Stand) o en un termini de 24 hores després d'acceptar el primer pagament sense connexió (si fas servir l'Square Register o l'Square Terminal) per registrar els pagaments a Square. **Qualsevol pagament sense connexió que no es processi dins del termini estipulat vencerà i no podràs cobrar-lo.**
- Amb aquesta funció, no podràs acceptar pagaments sense contacte, targetes regal Square, Clearpay ni números de targeta introduïts manualment.