



Votre guide pour effectuer des paiements hors ligne

Soyez réactifs et rétablissez votre connexion sans heurts après une interruption.

Comment réagir à une interruption de services

En cas d'interruption de services, suivez les étapes ci-après afin de pouvoir continuer à mener les activités de votre entreprise.



Soyez au courant des risques associés à l'acceptation de paiements hors ligne.

Il existe davantage de risques lors de l'acceptation de paiements hors ligne. Il est important de noter que :

- Square n'est responsable d'aucune perte due à des cartes refusées ou à des paiements expirés effectués hors ligne. Si un paiement hors ligne est refusé ou expiré, Square ne peut pas contacter les clients en votre nom.
- Vous devez vous reconnecter à Internet dans les 24 heures suivant la perte de connexion Internet (si vous utilisez Square Reader ou Square Stand) ou dans les 24 heures suivant la réception de votre premier paiement hors ligne (si vous utilisez Square Register ou Square Terminal) afin de télécharger vos paiements Square. **S'il n'est pas traité dans le délai imparti, un paiement hors ligne arrive à expiration. Dans ce cas, vous ne recevez pas les fonds de votre client.**
- Lorsque vous acceptez des paiements hors ligne, vous ne pouvez pas accepter de paiements sans contact ni de cartes cadeaux Square ou Clearpay. De même, vous ne pouvez pas saisir de numéros de carte manuellement.

1. Identifiez le type d'interruption.

Il existe deux types d'interruptions de services : une panne Internet/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. Consultez l'alerte afin de savoir comment résoudre le problème.

Types d'alertes

Alertes relatives aux pannes Internet/de réseau

Vous êtes hors ligne. Connectez-vous à Internet pour encaisser des paiements.

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 rétablir votre connexion en redémarrant votre modem ou en vérifiant à nouveau votre connexion Internet. Pour obtenir de l'aide concernant le dépannage, contactez votre fournisseur d'accès Internet.

Alertes relatives à l'interruption des services Square

Perturbation des services : paiements hors ligne activés

Une bannière de notification apparaît en haut de votre appareil en cas de problèmes affectant les services Square. Vous pouvez toujours effectuer des paiements hors ligne à partir de votre appareil pendant que notre équipe s'efforce de résoudre rapidement ce problème.

2. Vérifiez l'état de Square.

Scannez le code QR afin d'afficher la page d'état de Square et tenez-vous au courant de toute interruption de service. issquareup.com

3. Activez les paiements hors ligne.

Configurez les paiements hors ligne sur votre appareil afin que votre entreprise puisse continuer à fonctionner pendant une interruption de service : jusqu'à une heure pour Square Reader ou Square Stand et jusqu'à 24 heures pour Square Register ou Square Terminal. Les paiements hors ligne ne concernent que les paiements par carte. Suivez les étapes ci-après pour accepter les paiements hors ligne :

1. À partir de l'application ou de votre appareil Square, appuyez sur « Plus ».
2. Sélectionnez « Paramètres » dans les options du menu.
3. Appuyez sur « Passage en caisse », puis sur « Paiements hors ligne ».
4. Activez l'option « Autoriser » pour confirmer votre choix.
5. Définissez une limite de transaction qui vous convient (vous pouvez la modifier à tout moment).

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 système de caisse, mais elles seront affichées dès l'interruption de services terminée. Vos clients ne remarqueront aucune différence, alors continuez à leur 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 bancaires et d'imprimer des reçus pour vos dossiers afin de réduire le risque de refus de paiement et de litiges.

5. Ne vous déconnectez pas.

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 et ne supprimez pas l'application. Dans le cas contraire, vous devrez payer vous-même les biens ou les services que vous venez de vendre.

6. Traitez vos paiements hors ligne.

Si votre connexion Internet est en panne, reconnectez-vous à Internet dans les 24 heures suivant votre premier paiement hors ligne pour Square Register ou Square Terminal, et dans les 24 heures suivant la perte de connexion Internet pour Square Reader ou Square Stand. Ouvrez l'application Solution PDV Square pour que vos paiements hors ligne puissent être traités. Vous pouvez voir tous vos paiements hors ligne dans l'onglet « Transactions ». Si vous avez accepté des paiements hors ligne en raison d'une interruption de services Square, ils seront traités automatiquement une fois les services rétablis.