

Guide de référence rapide

Terminal de comptoir Chase
DX4000



Pour commencer

Pour faciliter votre utilisation, ce guide de référence rapide explique certaines des transactions les plus courantes relativement aux solutions du terminal DX4000.

Contenu

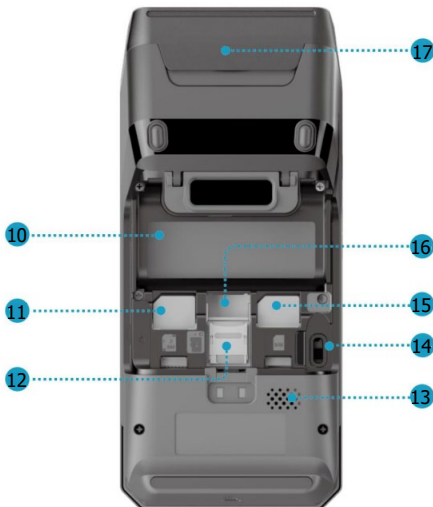
Exécution de votre terminal DX4000.....	3
Utilisation du terminal.....	4
Déballage du terminal DX4000.....	5
Configuration de votre équipement.....	6
Configuration du mot de passe.....	8
Comment traiter des transactions de base.....	9
Renseignements supplémentaires et soutien.....	12

Si vous avez une question ou avez besoin d'aide, vous pouvez utiliser l'application Chase Assist sur votre dispositif ou contacter votre conseiller de paiement dédié.

Exécution de votre terminal DX4000



1. Contactless Landing Zone
2. LEDs for Contactless Card
3. Power Key
4. Volume Keys
5. Battery Cover
6. Magnetic Card Reader
7. Smart Card Reader
8. LCD and Touch Screen
9. Front Camera



10. Battery Compartment
11. Double Slots 2 SIMS
12. Micro SD Slot
13. Speaker
14. USB Type-C Connector
15. SAM Card Slot by Default
16. Battery Connector
17. Easy Loading Printer

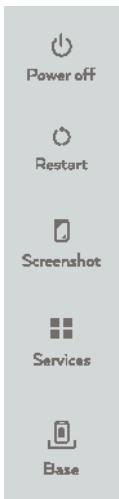
Utilisation du terminal

Pour activer :

Appuyer et maintenir la touche <Power> pendant 1 seconde jusqu'à ce que l'écran Chase s'affiche.

Pour désactiver :

Appuyer et maintenir la touche <Power> pendant plus de 2 secondes jusqu'à ce que l'affichage indique la figure ci-dessous, puis appuyer sur <Power off>.



Mode d'économie d'énergie :

Appuyer une fois sur la touche <Power>; l'écran du terminal sera activé ou désactivé.

Déballage du terminal DX4000

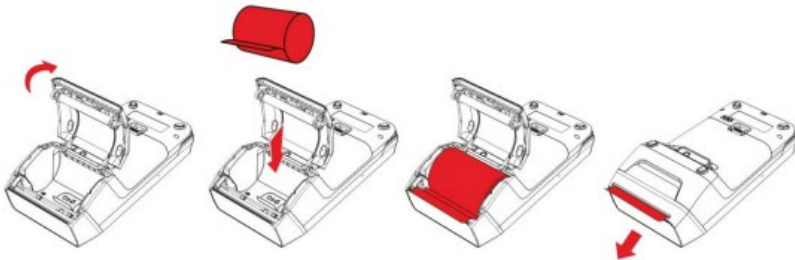


Le terminal DX4000 est expédié avec les articles suivants :

- Axium DX4000
- Rouleau de papier
- Magic Box avec câbles attachés
- Adaptateur de courant de 2 pièces avec cordon d'alimentation



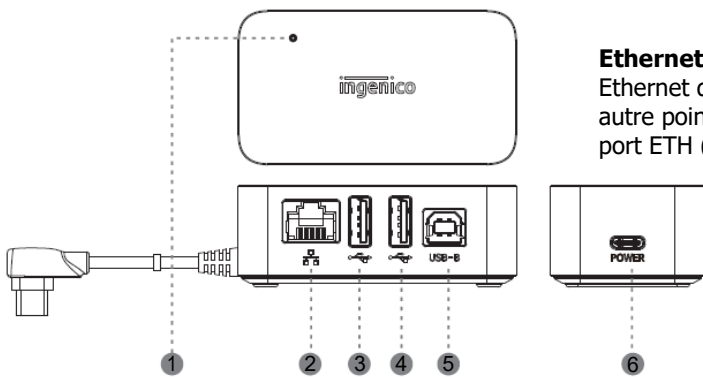
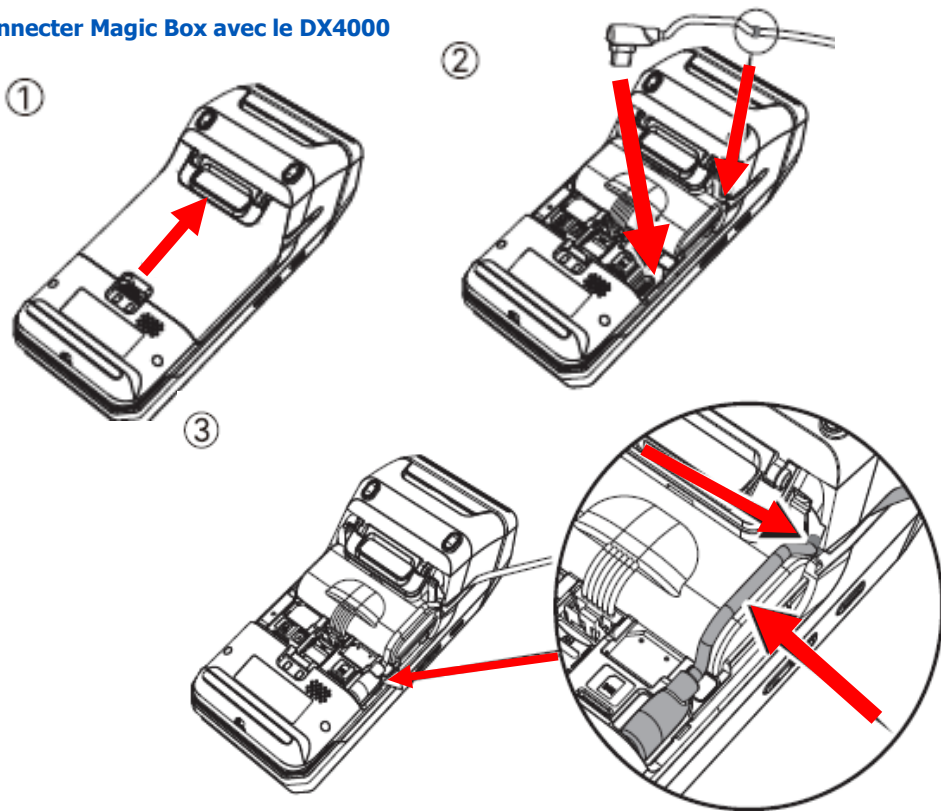
Installation du rouleau de papier :



- Retourner le dispositif pour ouvrir le couvercle de papier en soulevant le loquet sur le DX4000. Tirer le couvercle vers l'arrière du terminal.
- Insérer le rouleau de papier dans le compartiment en suivant les instructions ci-dessus.
- Tirer le papier jusqu'en haut du terminal. Tenir le papier près du couvercle.
- S'assurer d'appuyer sur les deux coins du rabat de papier pour qu'il s'enclenche en place.
- Pour déchirer le reçu, le papier doit être coupé en faisant un mouvement vers le haut.

Configuration de votre équipement

Connecter Magic Box avec le DX4000



Ethernet – Connecter le câble Ethernet du commutateur ou d'un autre point d'accès Internet au port ETH (2).

1. Power indicate led	2. RJ45 Network Interface
3. USB-TYPE A	4. USB-TYPE A(optional)
5. USB-TYPE B	6. USB-TYPE C Power Interface

Gestion du mot de passe

Pour exécuter certaines transactions, il vous faudra configurer des mots de passe pour votre terminal. Voici ce qu'il vous faut savoir pour commencer à créer des mots de passe.

Privilèges de mot de passe

Avant de commencer, réfléchissez au(x) mot(s) de passe qui seront nécessaires pour votre gestionnaire et pour votre personnel :

- De préférence, chaque employé doit avoir des identifiants en fonction de son niveau de responsabilité.
- Comme couche supplémentaire de sécurité, seuls les gestionnaires peuvent effectuer les transactions suivantes protégées par un mot de passe : remboursement et annulation.

Pour protéger votre entreprise, faire preuve de jugement lors du partage des mots de passe et les changer périodiquement.

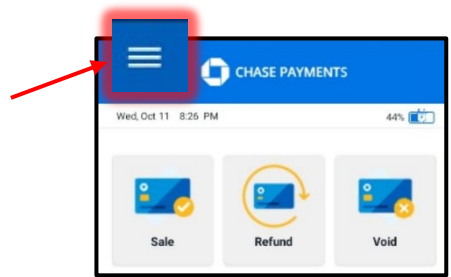
Deux niveaux de mots de passe

Le terminal DX4000 accepte les niveaux suivants de mot de passe :

1. **Gestionnaire** – Accès illimité
 2. **Commis** – Accès limité, au besoin
- Chaque NO peut accepter un mot de passe unique.
 - Nous recommandons la création d'un NO/mot de passe unique pour chacun des deux niveaux de mot de passe.
 - Les identifiants et mots de passe sont configurés manuellement sur le terminal par le biais du **menu des utilisateurs**. Pour accéder au menu des utilisateurs, veillez à contacter votre conseiller de paiement dédié pour les codes de déverrouillage nécessaires.

Configuration de vos mots de passe

Depuis l'écran principal, cliquer sur l'icône de menu dans le coin gauche supérieur [User].



Appuyer/Taper sur [Admin]. On vous invitera à « Entrer le mot de passe dynamique ».

Veuillez utiliser le mot de passe fourni par votre conseiller de paiement dédié.

Appuyer/Taper sur [Add User] au bas de l'écran pour créer votre compte d'utilisateur.

Ajouter un/des directeur(s)

Appuyer sur [Add User] au bas de l'écran pour créer votre compte d'utilisateur.

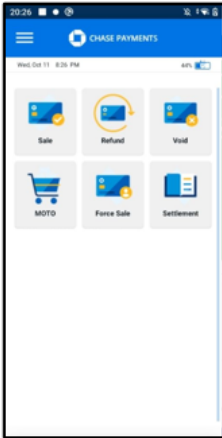
1. Saisir un nom d'utilisateur
[Ex. : Jane Smith]
2. Saisir un mot de passe :
 - Doit contenir 8 caractères
 - 1 lettre majuscule
 - 1 lettre minuscule
 - 1 caractère spécial
3. Appuyer sur Confirmer pour enregistrer les changements.
4. Répéter les étapes pour chaque directeur/utilisateur supplémentaire.

Comment traiter des transactions de base

Vous trouverez ci-dessous des transactions courantes pour vous aider à commencer des transactions dès maintenant.

Vente

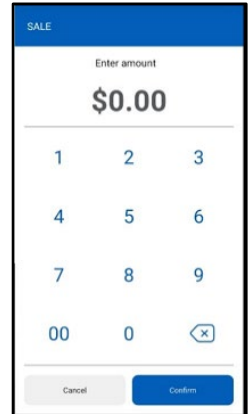
Effectuer une transaction de vente par carte de crédit lorsque la carte est présentée.



De l'écran de veille, cliquer sur **Vente**.

Des messages-guides en option peuvent s'afficher si activés. Ex. : **No commis, No facture, No taxe.**

Puis entrer le montant et appuyer sur **Confirmer**.

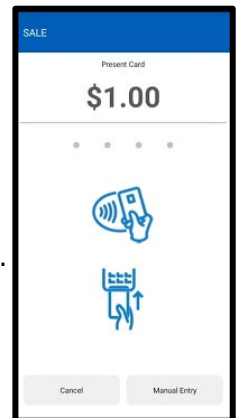


Ce que le client verra sur l'affichage :

Le client est invité à taper/insérer/glisser

1. Le client confirme le montant de la vente.
2. L'approbation est affichée et le reçu est imprimé.
3. Appuyer sur Imprimer le reçu pour imprimer la copie du client.

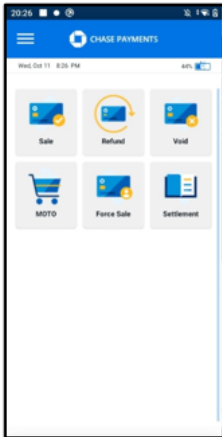
Pour les transactions sans contact, le client tient sa carte au-dessus du terminal jusqu'à ce que le lecteur clignote ou émette un bip.



Suivre les messages-guides jusqu'à ce que la vente soit complétée.

Retour/Remboursement

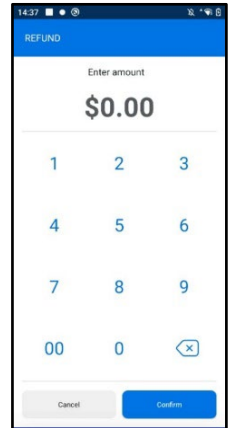
Effectuer un remboursement pour remettre l'argent au compte d'un détenteur de carte pour une vente complétée dans un lot fermé (p. ex. jour précédent).



De l'écran de veille, cliquer sur **Remboursement**.

Des messages-guides en option peuvent s'afficher si activés. Ex. : **No commis, No facture, No tax.**

Puis entrer le montant et appuyer sur **Confirmer**.

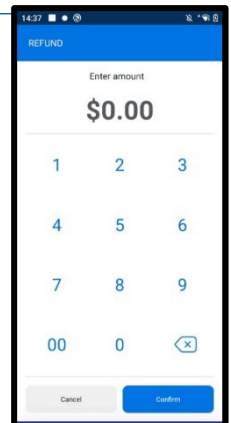


Ce que le client verra sur l'affichage :

Le client est invité à taper/insérer/glisser

1. Le client confirme le montant du remboursement.
2. L'approbation est affichée et le reçu est imprimé.
3. Appuyer sur Imprimer le reçu pour imprimer la copie du client.

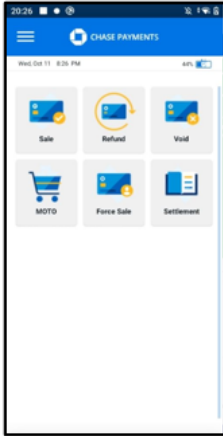
Pour les transactions sans contact (onglet), le client tient sa carte au-dessus du terminal jusqu'à ce que le lecteur clignote ou émette un bip.



* Suivre les messages-guides jusqu'à ce que le remboursement soit effectué.

Annulation

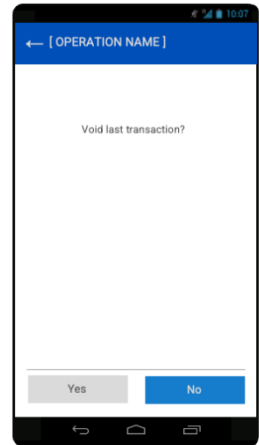
Effectuer une annulation pour renverser une vente à crédit ou débit ou une transaction de retour et empêcher tout fonds d'être transféré depuis le compte du détenteur de carte. Disponible seulement pour les transactions dans le lot courant (p. ex. même jour).



De l'écran de veille, cliquer sur **ANNULER**.

Sélectionner « **Oui** » pour annuler la dernière transaction.

Sélectionner « **Non** » pour annuler toute autre transaction dans le lot.



Écran principal	DX4000
Annuler la dernière transaction?	Sélectionner Annuler Sélectionner « Oui » pour annuler la dernière transaction. Sélectionner « Non » pour annuler toute autre transaction dans le lot.
Saisir les 4 derniers chiffres de la carte?	Si « Non » est sélectionné, saisir les 4 derniers chiffres de la carte du détenteur situé sur le reçu et appuyer sur [Confirm].
Sélectionner la transaction VISA XXXXXXXX7871 8,00 \$	Si plus d'une carte se termine avec les mêmes 4 derniers chiffres, sélectionner la transaction qui doit être annulée. Puis appuyer sur [Confirm] pour annuler la transaction.
Êtes-vous certain? Visa 401288*****1181 10,00 \$	Si « Oui », le terminal vous connectera à l'hôte qui annule la transaction. Si « Non », annule complètement la transaction.

Renseignements supplémentaires et soutien

Vous trouverez ci-dessous des informations utiles au sujet des transactions et des fonctions de votre terminal.

Depuis l'écran principal, cliquer sur l'icône de menu dans le coin gauche supérieur et sélectionner les options applicables.

Rapports d'accès/Réimprimer un reçu

Faire défiler le menu pour sélectionner l'opération souhaitée. Appuyer sur l'écran pour commencer la transaction ou la fonction.

Exécuter le lot

Votre lot du terminal contient toutes les transactions quotidiennes à être exécutées. L'exécution est le processus d'administration de vos transactions pour qu'elles soient versées dans votre compte bancaire.

Il existe trois (3) options d'exécution pour le terminal DX4000 :

- Exécution manuelle
- Exécution hôte automatique [par défaut]
- Exécution terminal automatique

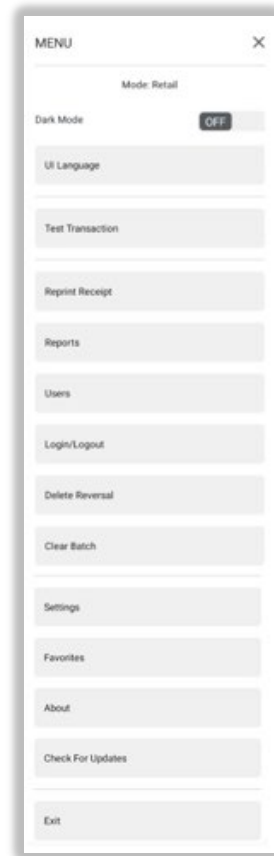
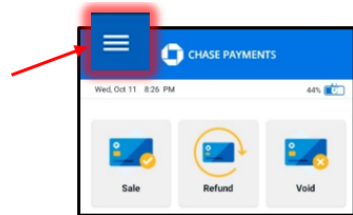
Exécution manuelle

Si votre terminal est réglé à Exécution manuelle, appuyer sur la touche [[Settlement](#)] de l'écran principal de l'application de paiement. (Où vous verrez votre bouton Vente).

Exécution hôte ou terminal automatique

Si votre terminal est réglé à Exécution hôte ou terminal automatique, cela exécutera automatiquement vos transactions dans le lot courant à une heure précise, prédéterminée, dans une période de 24 heures.

Remarque : Si le terminal est débranché ou désactivé avant l'heure prédéfinie, l'exécution automatique s'effectuera lorsqu'il sera réactivé.



Imputations contestées/Rétrofacturations

Les rétrofacturations vous coûtent temps et argent; donc, il est crucial de comprendre comment les gérer et protéger votre entreprise.

Le clients peuvent contester une imputation pour les raisons suivantes :

- Ils n'ont pas reçu le produit ou le service.
- Ils ne reconnaissent pas l'imputation ou la dénomination sociale sur leur relevé de carte de crédit.
- Le produit ou le service était défectueux ou endommagé ou il n'était pas tel que décrit.
- Ils ont été victime d'une fraude – leur carte de crédit a été volée ou utilisée sans leur consentement.

Pour éviter les rétrofacturations :

- Utiliser un suivi de livraison, y compris la signature de confirmation.
- Utiliser votre dénomination sociale sur les relevés de carte de crédit.
- Décrire les produits précisément et avoir des politiques de retour bien définies.
- Utiliser des politiques et des services de vérification d'identité – aussi, songer à accepter les cartes à puce.

Pour en savoir plus, veuillez consulter

<https://www.chase.ca/en/support/managing-your-account/chargebacks>

Erreurs communes expliquées

Plus de détails sur les prochaines étapes, les correctifs et les codes d'erreur additionnels en consultant Chase Assist.

REFUSÉE - RETIRER LA CARTE	La transaction a été refusée	<ol style="list-style-type: none">1. Retirer la carte2. Essayer une autre carte. Important : Ne pas essayer la même carte. Une transaction « forcée » pourrait survenir.
ÉCHEC SUR TOUS LES MODES COMM	La connexion réseau a échoué.	Vérifier la connexion réseau du terminal.
DOIT EXÉCUTER LE LOT	Une tentative antérieure pour exécuter le lot a échoué. OU Une action demandée exige un lot vide.	<ol style="list-style-type: none">1. Essayer à nouveau d'exécuter le lot.2. Vérifier votre connexion de terminal.3. Si le problème persiste, veuillez contacter votre conseiller de paiement dédié.
ÉCHEC DE LA TRANSACTION	La connexion réseau a échoué.	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifier la connexion réseau.2. Essayer à nouveau la transaction.
PROBLÈME DE SYSTÈME APPELER SERVICE D'ASSISTANCE	Il n'y a aucune transaction en attente	<ol style="list-style-type: none">1. Indique que votre terminal ne fonctionnera pas tant que vous ne nous appelez pas pour des améliorations importantes de sécurité ou de maintenance.2. Veuillez contacter votre conseiller de paiement dédié.

