

Service dans toute l'Europe pour votre terminal

Nos packs de services sont personnalisés en fonction de vos besoins. Ils vous offrent une assistance illimitée dans toute l'Europe en ce qui concerne les opérations de paiement sans espèce.

Notre grande équipe spécialisée est là pour vous assister et s'assurer que toutes vos questions et éventuelles pannes concernant votre terminal de paiement soient résolues.

Livraison et installation

Pour activer votre terminal, l'une des deux options d'installation est requise.

	Livraison	Installation sur site ¹
Activation	●	●
Test de fonctionnement	●	●
Livraison	●	●
Mise en service sur site	-	●
Instruction d'utilisation sur site	-	●

¹ Ce service n'est pas disponible dans tous les pays.

ACTIVATION

Tous les moyens de paiement et tous les services commandés sont connectés au terminal afin qu'il soit prêt à fonctionner.

TEST DE FONCTIONNEMENT

À la livraison, le terminal est équipé de la dernière version de logiciel. Les moyens de paiement et les services supplémentaires que vous avez commandés sont testés de manière approfondie.

LIVRAISON

Le terminal est emballé par nos soins et vous est envoyé par la poste.

MISE EN SERVICE SUR SITE

Un technicien installe le terminal sur site et le met en service (rendez-vous pris au préalable par téléphone). Dans la mesure du possible, il vérifie et teste le bon fonctionnement du terminal avec les moyens de paiement et les services supplémentaires.

INSTRUCTION D'UTILISATION SUR SITE

Vous et votre personnel de vente recevrez sur site une formation complète sur le fonctionnement du terminal avec toutes ses caractéristiques et les services supplémentaires activés.

Fonctionnement du terminal et réparation

L'un des packs de service est indispensable pour le fonctionnement de votre terminal. L'activation d'un pack de services comprend automatiquement une « extension de garantie » qui couvre tous les dysfonctionnements et défauts, à l'exception du vandalisme, du vol, de la perte et des dommages délibérés.

	Complete	Extra ²	Advanced ²
Fonctionnement du système	●	●	●
Assistance téléphonique	●	●	●
Mise à jour du logiciel	●	●	●
Réparation	Envoi postal	Échange facile par coursier	Directement sur site

² Le pack de services n'est pas disponible dans tous les pays.

FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME

Nous assurons la maintenance de l'exploitation des systèmes nécessaires au traitement des transactions par carte.

ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

Notre équipe d'assistance répond à toutes vos questions relatives au fonctionnement du terminal.

MISE À JOUR DU LOGICIEL

Dès qu'une mise à jour de logiciel est disponible, elle est automatiquement installée sur votre terminal. De cette manière, nous nous assurons que votre terminal est toujours à la pointe des dernières évolutions logicielles et qu'il répond aux normes de sécurité les plus strictes.

RÉPARATION

- **Envoi postal**
Vous envoyez le terminal défectueux et vous le recevez, réparé et révisé par la poste.
- **Échange facile par coursier**
Vous recevez immédiatement un terminal de remplacement. Le terminal défectueux est immédiatement repris par le coursier.
- **Directement sur site**
Vous bénéficiez d'une intervention sur site dans les 24 heures grâce à notre service de réparation ou au remplacement du terminal.

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous : worldline.com/merchant-services/contacts

