



# Paquets de services pour les terminaux de paiement

Nos paquets de services sont adaptés individuellement à vos besoins. Choisissez le paquet qui vous convient et faites confiance à notre service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

**SIX Payment Services vous offre un conseil et un soutien illimités pour tout ce qui touche au trafic électronique des paiements sans numéraire et assure une disponibilité maximale des systèmes pour le traitement des transactions.**

- Une équipe compétente de 70 collaboratrices et collaborateurs vous propose un service téléphonique en quatre langues (F/D/I/E), disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
- L'équipe de techniciens travaillant à l'atelier teste le bon fonctionnement des nouveaux terminaux de paiement avant leur livraison et des terminaux défectueux après leur réparation.
- Plus de 30 techniciens de service assurent tous les jours la mise en service, l'assistance et la maintenance des terminaux dans toute la Suisse.

## **Normes internationales**

Tous les terminaux de paiement de SIX Payment Services sont compatibles EMV/ep2 et satisfont aux normes de sécurité les plus strictes des organisations internationales de cartes.

## **Pas de frais de communication**

Sur demande, il nous est possible d'équiper d'une carte SIM nos terminaux de paiement GPRS. Outre un tarif unique de mise en service, aucun frais de communication ne vous est ensuite facturé, nous vous offrons les coûts de transfert de données. En outre, vous n'avez ainsi pas besoin de souscrire à un abonnement auprès d'un opérateur de téléphonie mobile.

## **Elimination**

Nous vous débarrassons gratuitement et professionnellement de vos anciens terminaux et des appareils défectueux.

## **Accessories**

Vous pouvez commander les accessoires relatifs aux terminaux – par exemple rouleaux de papier, matériel de nettoyage, supports, câbles de chargement pour la voiture et bien d'autres choses encore – en tout confort par téléphone ou sur Internet dans notre magasin en ligne: [www.six-payment-services.com/shop](http://www.six-payment-services.com/shop)

# Activation & mise en service

Vous devez disposer d'un des deux paquets de services suivants pour activer votre terminal de paiement.

	Paquet de services Activation	Paquet de services On-site
Instruction sur site	–	●
Mise en service sur site	–	●
Livraison	●	●
Contrôle opérationnel	●	●
Activation	●	●

## Activation

Nous activons tous les moyens de paiement et services complémentaires que vous souhaitez ou qui sont nécessaires à l'exploitation sur votre terminal.

## Contrôle opérationnel

Lors de sa livraison, le terminal de paiement est équipé de la version la plus récente du logiciel, et les moyens de paiement et services complémentaires que vous avez sélectionnés ont été contrôlés de manière exhaustive.

## Livraison

Nous emballons le terminal et vous l'envoyons par la poste.

## Mise en service sur site

Un technicien de service installe le terminal de paiement sur site et le met en service. Il contrôle et teste les moyens de paiement et services complémentaires qui ont été activés à votre attention et assure ainsi le bon fonctionnement de l'appareil.

## Instruction sur site

Votre personnel de vente et vous-même profitez d'une formation détaillée sur site pour l'utilisation du terminal avec toutes ses spécificités et tous les services complémentaires que nous avons activés à votre attention.

# Exploitation du terminal & résolution des dérangements

Vous devez disposer d'un des quatre<sup>1</sup> paquets de services suivants pour faire fonctionner votre terminal de paiement.

	Paquet de services Light	Paquet de services Comfort	Paquet de services Pro	Paquet de services Pro+
Casco complète	–	–	–	●
Maintenance & inspection	–	–	●	●
Résolution des dérangements dans les 5 heures	–	–	–	●
Résolution des dérangements dans les 24 heures	–	–	●	–
Résolution des dérangements par colis postaux	–	●	–	–
Actualisation du logiciel	●	●	●	●
Journal des transactions	●	●	●	●
Hotline gratuite	●	●	●	●
Exploitation des systèmes	●	●	●	●

<sup>1</sup>SIX Payment Services propose un paquet de services supplémentaire aux conditions avantageuses pour les clients qui comptent plus de 50 terminaux. Votre personne de contact vous fournira davantage d'informations.

## Exploitation des systèmes

Nous veillons à maintenir l'exploitation des systèmes nécessaires au traitement des transactions par cartes.

## Hotline gratuite sur 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Notre équipe d'assistance vous soutient pour toutes les questions touchant à l'exploitation du terminal de paiement. Gratuitement, 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

## Journal des transactions

Le journal des transactions vous donne une vue d'ensemble des transactions sans numéraire réalisées à l'aide des moyens de paiement acceptés au point de vente (POS) et dans les magasins en ligne. Vous recevez tous les jours votre boucllement journalier clairement structuré par e-mail.

## Actualisation du logiciel

Aussitôt qu'un logiciel actualisé est disponible, il est installé automatiquement sur votre terminal. Nous faisons ainsi en sorte que le logiciel de votre terminal de paiement reste toujours parfaitement à jour et qu'il respecte les normes de sécurité les plus strictes.

## Mémoire de sécurité

Tous les terminaux de SIX Payment Services disposent d'une mémoire de sécurité intégrée qui permet d'éviter que des données soient perdues en cas de dérangement.

## Résolution des dérangements

### – Par colis postaux

Vous nous envoyez l'appareil défectueux et nous vous le retournons, réparé et révisé, par la poste

### – Sur site, dans les 24 heures les jours ouvrables

Du lundi au samedi (08h00–18h00), vous profitez d'une résolution des dérangements sur site dans les 24 heures. Vos appareils peuvent être réparés ou remplacés.

### – Sur site, dans les 5 heures et 365 jours par an

Résolution des dérangements sur site aussi rapide que possible dans les 5 heures. Vos appareils peuvent être réparés ou remplacés (lundi à dimanche, 08h00–18h00).

## Maintenance & inspection

Un technicien de service vient contrôler et tester votre terminal de paiement une fois par année afin d'assurer son opérationnalité (à une date convenue au téléphone).

## Casco complète

Réparation et remplacement gratuits des terminaux défectueux indépendamment de l'origine du dérangement, même en cas de faute personnelle ou de vandalisme.

# Nettoyage

Entretenir son terminal de paiement pour éviter la moindre défaillance.

**Très simplement, protégez votre terminal de paiement de défaillances: nettoyez le lecteur de cartes à intervalles réguliers. La carte de nettoyage spéciale de SIX élimine la saleté et la poussière de votre terminal, le rendant ainsi encore plus fiable.**

Avec un terminal de paiement SIX, vous choisissez une infrastructure fiable pour le paiement sans numéraire. Cependant, les cartes de paiement utilisées chaque jour déposent de la saleté et de la poussière dans le lecteur de cartes, ce qui peut entraîner certaines pannes. Notre expérience en réparation et en entretien des terminaux l'a démontré.

## Comment ça marche

Voici comment nettoyer votre terminal de paiement en une minute:



## Réduire sensiblement les pannes

La carte de nettoyage de SIX est le remède adapté. Si elle est utilisée régulièrement, votre terminal de paiement travaillera de manière encore plus fiable et les cartes seront lues sans difficultés. Un terminal bien entretenu permet non seulement de réduire les frais de réparation mais aussi les attentes à la caisse.

Le mode d'emploi détaillé figure sur l'emballage de la carte de nettoyage.

Commandez la quantité suffisante de cartes de nettoyage pour une année dans notre boutique en ligne sur:  
[www.six-payment-services.com/shop](http://www.six-payment-services.com/shop)

Conservez les cartes de nettoyage à un endroit visible proche des caisses.

Nettoyez le lecteur de cartes chaque mois.<sup>1</sup>

Avec un lecteur de cartes propre, votre terminal de paiement est encore plus fiable.

<sup>1</sup> L'intervalle de nettoyage varie selon le nombre de transactions.

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous: [www.six-payment-services.com/contacts](http://www.six-payment-services.com/contacts)

SIX Payment Services SA  
Hardturmstrasse 201  
Case postale  
CH-8021 Zurich

SIX Payment Services (Europe) S.A.  
10, rue Gabriel Lippmann  
5365 Munsbach  
Luxembourg

SIX Payment Services (Austria) GmbH  
Marxergasse 1B  
1030 Vienne  
Autriche

