

# Bienvenue chez myPOS

FR



# Sommaire

- Bienvenue chez myPOS .....1**
- Comment activer votre terminal myPOS ..... 2**
- Activation de la carte de débit myPOS ..... 5**
- Guide rapide de l'utilisateur myPOS Go 2 ..... 6**
- Guide rapide de l'utilisateur myPOS Ultra, Pro, Carbon ..... 8**
- Certificats d'appareils .....13**
- Tarification et frais .....14**
- Schémas des modèles .....15**
- Précautions d'installation et d'opération .....20**
- Résolution des problèmes..... 23**

# Bienvenue chez myPOS

## Le monde des paiements rapides et sécurisés !

Félicitations pour l'achat de votre terminal de paiement myPOS : un terminal performant permettant d'accepter en toute sécurité les paiements par carte de crédit et de débit !

### Contenu de la boîte



Terminal de paiement myPOS



Une carte professionnelle  
myPOS GRATUITE



Chargeur



Carte SIM 4G DATA  
préinstallée et gratuite

# Comment activer votre terminal myPOS

Veuillez garder à l'esprit que pour commencer à utiliser votre terminal myPOS, vous devez avoir un compte professionnel enregistré sur **mypos.com**.

Pour plus d'informations sur l'ouverture d'un compte professionnel myPOS, l'activation et l'utilisation de votre terminal ainsi que la fiche des spécificités et données techniques dans leur intégralité, veuillez vous rendre en ligne sur **mypos.com/welcome** ou scanner le QR code.

## Pour activer votre appareil myPOS, vous aurez besoin



1. De votre terminal myPOS



2. Du smartphone lié à votre compte professionnel myPOS



## Activation par QR code

### Étape 1

(myPOS Ultra, Pro, Carbon) Allumez votre terminal myPOS et sélectionnez votre langue préférée.

(myPOS Go 2) Allumez votre terminal myPOS.

Le terminal se connectera automatiquement à Internet via la carte SIM 4G DATA préinstallée. Vous pouvez également connecter le terminal via votre réseau Wi-Fi.

### Étape 2

Une fois connecté à Internet, le terminal de paiement générera et affichera automatiquement un code QR sur son écran.

### Remarque :

*Pour des raisons de sécurité, le QR code est valable 15 minutes. Si le code expire, veuillez relancer le processus pour qu'un nouveau code d'activation soit généré par le terminal.*

### Étape 3

Ouvrez l'application myPOS, appuyez sur « **Appareils** » et choisissez « **l'icône QR** » en haut à droite.

Une fois que vous avez scanné le QR code, sélectionnez votre compte professionnel de règlement, la devise de vos transactions et appuyez sur « **Activer** ».

Vous voilà lancé !

## Activation par du code

---

Vous pouvez également activer votre terminal en saisissant manuellement un code sur votre application mobile.

### Étape 1

Une fois votre terminal de paiement allumé et connecté à Internet, appuyez sur « **Activer avec le code** » affiché sous le code QR.

### Étape 2

Le terminal affichera un code d'activation.

### Étape 3

Ouvrez votre application myPOS, sélectionnez « **Appareils** » et appuyez sur l'icône « + » en haut à droite.

### Étape 4

Choisissez « **Activez myPOS TPE** », appuyez sur « **Terminal de paiement** », sélectionnez « **Saisissez le code de l'appareil** » et saisissez le code d'activation tel qu'il s'affiche sur l'écran du terminal.

### Étape 5

Saisissez les informations relatives à votre terminal (sélectionnez la devise, le compte professionnel de règlement, le descripteur de facturation) et appuyez sur « **Activer** ». Vous voilà prêt !

## Activation de la carte de débit myPOS

Activez votre carte myPOS Standard GRATUITE reçue avec votre terminal et accédez instantanément à votre argent.

### Étape 1

Ouvrez l'application mobile myPOS, appuyez sur « **Cartes** » et sur l'icône « + » en haut à droite de votre écran et sélectionnez « **Activer la carte** ».

### Étape 2

Saisissez le numéro complet de la carte, choisissez un compte professionnel et la devise auxquels vous souhaitez la lier. C'est tout !

### Important :

Vous trouverez votre code PIN sur l'application myPOS : cliquez sur la section « **Cartes** » puis sur l'icône PIN.

Si vous avez besoin d'aide pour l'une de ces étapes, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse : [help@mypos.com](mailto:help@mypos.com)

# Guide rapide de l'utilisateur

## myPOS Go 2

### Comment accepter les paiements

Appuyez sur n'importe quelle touche (sauf F1, F2 et Power) pour accéder à l'écran de Paiement et saisissez le montant de la transaction. Confirmez avec la touche verte. Selon la carte de votre client, insérez la carte dans le lecteur du bas, faites-la glisser sur le lecteur du haut ou tenez la carte ou le smartphone au-dessus du lecteur NFC pour traiter le paiement.

### Comment annuler une transaction

Seule la dernière transaction de paiement ou de remboursement peut être annulée. Appuyez sur la touche F1. Sélectionnez **« Dernière transaction annulée »** et confirmez avec la touche verte.

### Comment effectuer un remboursement

Appuyez sur F1 et sélectionnez **« Remboursement »**. Saisissez le montant du remboursement et appuyez sur la touche verte pour confirmer. Selon la carte de votre client, insérez la carte dans le lecteur du bas, faites-la glisser sur le lecteur du haut ou tenez la

carte ou le smartphone au-dessus du lecteur NFC pour traiter le paiement.

### Comment délivrer un reçu

Après l'approbation d'une transaction, une nouvelle option de confirmation de reçu apparaît sur l'écran du terminal. Appuyer sur 1 et saisissez l'adresse électronique du client en appuyant sur la touche jusqu'à ce que la lettre souhaitée soit sélectionnée (astuce : pour saisir le symbole «@» à l'aide du clavier, appuyer sur 1 six fois de suite). Un reçu électronique est automatiquement envoyé à l'adresse électronique saisie. Pour envoyer un reçu par SMS, appuyer sur 2 et saisir le numéro de téléphone portable du client.

Appuyer sur 3 pour annuler la délivrance d'un reçu.

Veuillez noter que le myPOS Go 2 est écologique et sans papier. Si vous souhaitez remettre à vos clients un reçu pour leur transaction, veuillez utiliser l'une des options décrites ci-dessus, par email ou par SMS.

# Guide rapide de l'utilisateur

myPOS Ultra, Pro, Carbon

## Comment accepter les paiements

Lancez l'application de paiement préinstallée en appuyant sur l'icône de l'application sur l'écran d'accueil. Saisissez le montant de la transaction et appuyez sur « **Terminé** ». Selon la carte de votre client, insérez la carte dans le lecteur, faites-la glisser ou tenez la carte ou le smartphone au-dessus du lecteur NFC pour traiter le paiement. Saisissez un code PIN si nécessaire.

## Comment annuler une transaction

Seule la dernière transaction de paiement ou de remboursement peut être annulée.

Dans l'application de paiement, appuyez sur « **Annuler la dernière transaction** » dans le menu principal de l'application, dans le coin supérieur gauche. Les détails de la dernière transaction approuvée s'affichent. Ensuite, tapez sur « **Confirmer** » pour continuer. Si la transaction est approuvée, appuyez sur « **Reçu** » pour imprimer un reçu pour le client. Si la transaction est refusée, un reçu

client avec le motif du refus sera automatiquement imprimé.

## Comment effectuer un remboursement

Dans l'application « **Paiement** », appuyez sur « **Remboursement** ». Saisissez le montant à rembourser et appuyez sur « **Terminé** ». Insérez, faites glisser ou tenez la carte ou le smartphone au-dessus du lecteur NFC du terminal et entrez un code si nécessaire. Si la transaction est approuvée, vous pouvez appuyer sur « **Reçu** » pour passer à l'écran « **Reçu** ». Si le paiement est effectué par carte à puce avec code PIN, il suffit de retirer la carte. Si la transaction est refusée, un reçu du client avec le motif du refus sera automatiquement imprimé.

## Comment délivrer un reçu

Après une transaction réussie dans l'application de paiement, l'écran de réception s'affiche. Choisissez ensuite d'imprimer ou d'envoyer un reçu par e-mail ou par SMS. Si vous ne voulez pas de reçu, appuyez sur le bouton « **AUCUN REÇU** » en bas de l'écran pour terminer la transaction.

## Important

La solution de paiement, incluant le terminal myPOS et la carte business myPOS (« la solution de paiement »), n'est pas couverte par le droit de la consommation, y compris les directives européennes sur la protection des consommateurs et sur la vente à distance. Cette solution de paiement n'est pas conçue pour les consommateurs, c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins autres que pour son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Cette solution de paiement appartient à la catégorie des services financiers et est conçue uniquement pour accepter des paiements pour des services ou des biens fournis par des personnes physiques ou morales exerçant une activité commerciale légale, ces individus agissant comme professionnels, indépendants, commerçants, travailleurs indépendants ou vendant des biens ou services de toute autre manière.

## Garantie

La période de garantie standard pour un terminal myPOS est d'un an à compte professionnel de la date d'achat. Vous pouvez prolonger la garantie de votre terminal depuis votre compte professionnel myPOS.

La garantie ne couvre ni les accessoires, ni les câbles, ni l'alimentation ou tout autre élément en dehors du terminal myPOS et de la carte Business myPOS inclus dans le coffret.

## Politique de retour

Vous pouvez nous renvoyer l'ensemble du coffret myPOS sous 60 jours à compte professionnel de la date d'achat. Veuillez lire notre

politique de retour dans son intégralité, disponible à l'adresse [www.mypos.com](http://www.mypos.com).

Si le terminal myPOS ne fonctionne pas, veuillez nous le renvoyer pour réparation conformément à la politique de retour myPOS. Pour plus d'informations sur la procédure de réparation et de RMA (*Return Material Authorization*), veuillez prendre contact avec le support client myPOS à l'adresse [help@mypos.com](mailto:help@mypos.com).

## Vols

Si votre terminal a été volé ou perdu, veuillez immédiatement le désactiver depuis votre compte professionnel myPOS et en informer le support client myPOS.

## Recyclage

Il vous est interdit de jeter votre terminal myPOS, batterie comprise, avec les déchets ménagers : vous êtes dans l'obligation de le jeter exclusivement dans les aménagements prévus pour le recyclage des terminaux électroniques.

Si vous décidez de ne plus utiliser votre terminal myPOS, merci de bien vouloir nous contacter via votre compte professionnel myPOS pour nous demander de désactiver votre terminal.

## Fabricant

SHENZHEN XINGUODU TECHNOLOGY CO. LTD., China  
(myPOS Go 2, Ultra, Carbon, Sigma)

FEITIAN TECHNOLOGIES CO. LTD., China (myPOS Pro)

## Déclaration de conformité CE

Le fabricant de le terminal déclare que ce produit est conforme à la législation communautaire d'harmonisation applicable : Santé (article 3.1 (a) de la directive RE), sécurité (article 3.1 (a) de la directive RE), compatibilité électromagnétique (article 3.1 (b) de la directive RE), utilisation du spectre des fréquences radio (article 3.2 de la directive RE).

Ce produit répond aux autres exigences essentielles des directives CE ETRT 1999/5/CE et les directives CE associées, et porte la l'indication CE conformément.

## Importateur

myPOS Services Ltd. Business Park Varna, B6, Varna 9009, Bulgarie

## Certifications et EMV



## Certificats d'appareils

### myPOS Go 2

- [UKCA](#)
- [Verification of compliance](#)
- [PSTI test report](#)
- [Declaration of Conformity & Device frequency bands](#)

### myPOS Ultra

- [UKCA](#)
- [Verification of compliance](#)
- [PSTI test report](#)
- [Declaration of Conformity & Device frequency bands](#)
- [EAA compliance](#)

### myPOS Pro

- [Declaration of Conformity & Device frequency bands](#)
- [EAA compliance](#)

### myPOS Carbon

- [UKCA](#)
- [Verification of compliance](#)
- [PSTI test report](#)
- [Declaration of Conformity & Device frequency bands](#)
- [EAA compliance](#)

### myPOS Sigma

- [UKCA](#)
- [Verification of compliance](#)
- [PSTI test report](#)
- [Declaration of Conformity & Device frequency bands](#)
- [EAA compliance](#)

### myPOS Slim

- [UKCA & Device frequency bands](#)
- [EAA compliance](#)
- [Declaration of Conformity](#)

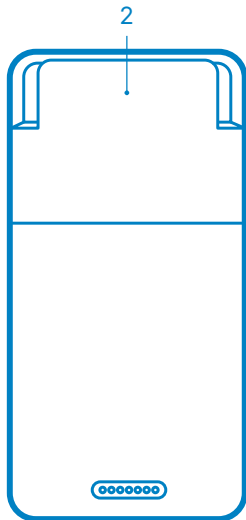
# Tarification et frais

**L'ouverture de compte professionnel de monnaie électronique myPOS** est gratuite. Il n'y a pas de frais de service mensuels ou annuels, le marchand ne paie que les services utilisés. Les tarifs des services myPOS sont affichés sur chaque page du compte professionnel myPOS en pied de page.

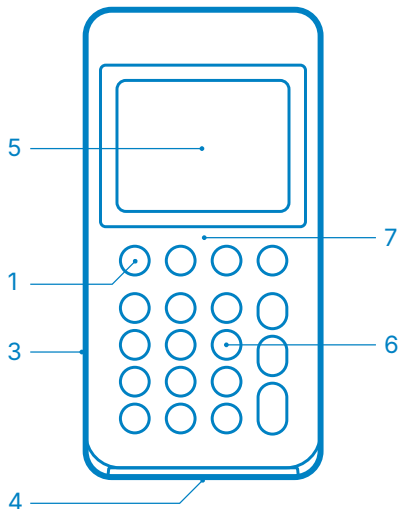
**La carte Business myPOS** est émise gratuitement : seules les opérations effectuées avec la carte sont facturées. Les frais de transactions et de retraits sont indiqués dans le compte professionnel myPOS. Il est important de savoir que les frais de la carte Business myPOS sont déterminés en fonction de la devise de la carte. Les frais appliqués varient donc en fonction des différentes cartes connectées au compte professionnel marchand.

**Les frais concernant les services d'acquisition myPOS** sont indiqués dans le compte professionnel myPOS en pied de toutes les pages. Les frais sont répartis entre frais d'acquisition de services en ligne et frais d'acquisition de services hors ligne.

Toutes les informations relatives aux tarifs de nos services sont indiquées sur [mypos.com](https://mypos.com) dans le menu Tarification.



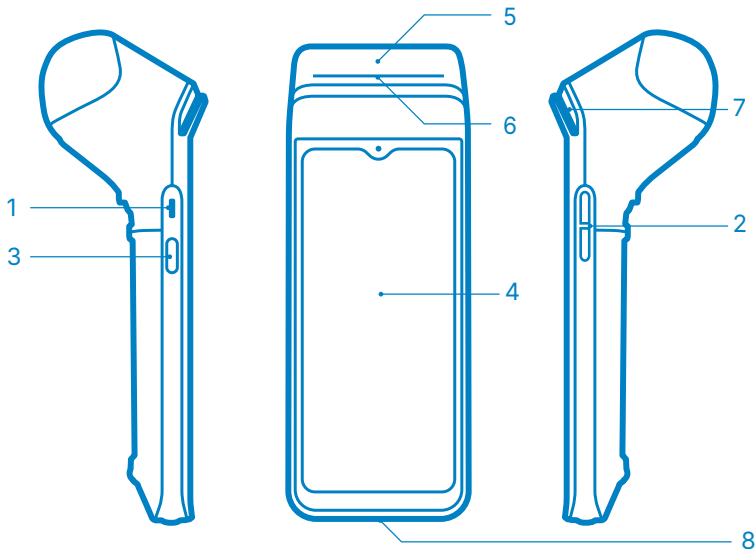
- 1. Bouton ON/OFF
- 2. Lecteur de carte à bande magnétique
- 3. Port USB pour le câble de recharge
- 4. Lecteur de cartes à puce



- 5. Écran
- 6. Touches physiques
- 7. Lecteur NFC

# Ultra

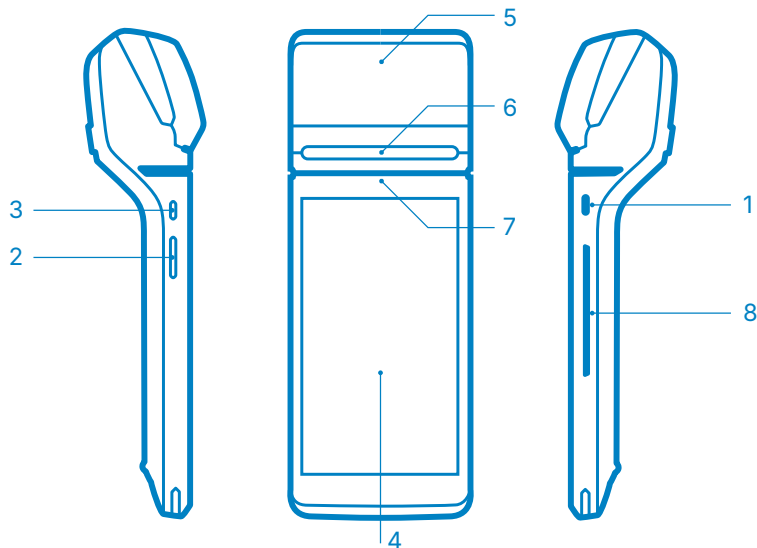
## Schémas des modèles



- 1. Port USB pour câble de charge
- 2. Bouton de réglage du volume
- 3. Bouton ON/OFF
- 4. Écran tactile

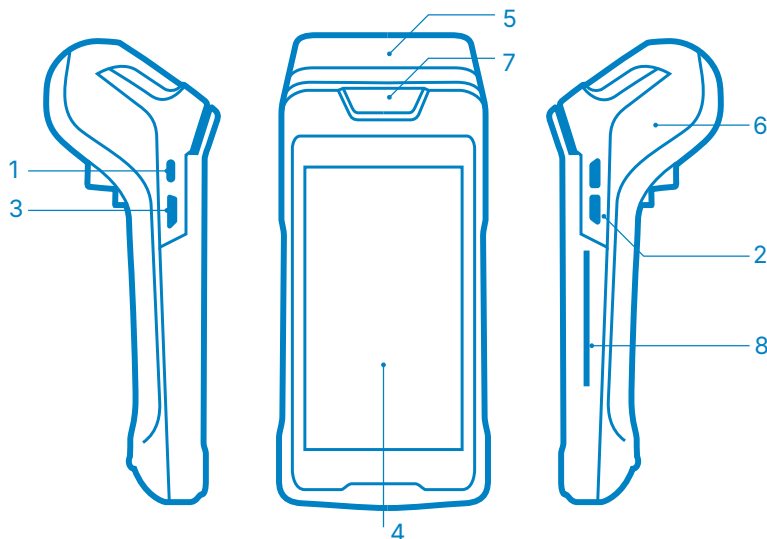
- 5. Lecteur NFC
- 6. Imprimante pour reçus
- 7. Lecteur de carte à bande magnétique
- 8. Lecteur de carte à puce

# Schémas des modèles



- 1. Port USB pour câble de charge
- 2. Bouton de réglage du volume
- 3. Bouton ON/OFF
- 4. Écran tactile

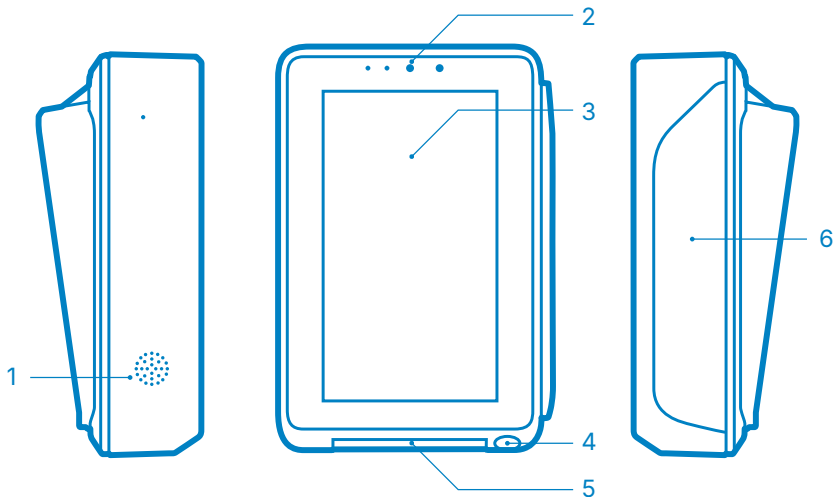
- 5. Lecteur NFC
- 6. Imprimante pour reçus
- 7. Lecteur de carte à bande magnétique
- 8. Lecteur de carte à puce



## Schémas des modèles

1. Port USB pour câble de charge
2. Bouton de réglage du volume
3. Bouton ON/OFF
4. Écran tactile

5. Lecteur NFC
6. Imprimante pour reçus
7. Lecteur de carte à bande magnétique
8. Lecteur de carte à puce



## Schémas des modèles

1. Haut-parleur audio
2. Capteurs de proximité et caméra
3. Lecteur NFC

4. Scanner QR
5. Lecteur de carte à puce
6. Lecteur de carte à bande magnétique

# Précautions d'installation et d'opération

## Informations d'ordre général relatives à l'utilisation et la sécurité

- Prenez toujours de grandes précautions pour manipuler votre terminal de paiement.
- Pour un fonctionnement sans problèmes et durable, protégez votre terminal mobile contre les chocs, les vibrations et les chutes, car ils peuvent entraîner des dysfonctionnements et des réparations coûteuses.
- Pour des opérations impeccables, placez votre terminal de paiement sur une surface dure, sèche et stable.
- Faites tout le nécessaire pour que votre terminal reste à bonne distance de tout liquide, éclaboussures, aimants, humidité et environnements humides. À défaut, vous vous exposez à des dysfonctionnements et des réparations coûteuses de votre terminal. Ne conservez jamais l'adaptateur secteur ni le câble dans un environnement humide, car celui-ci pourrait avoir un effet corrosif et causer des chocs électriques lorsque votre terminal mobile est en charge.
- Utilisez toujours l'adaptateur secteur et le câble fournis dans la boîte de votre terminal mobile pour recharger votre terminal. À défaut, vous encourez un risque d'explosion ou d'incendie.
- Avant de mettre votre terminal en charge, assurez-vous que l'adaptateur secteur et le câble fonctionnent correctement et sont bien branchés au terminal de paiement.
- Chargez votre terminal mobile toujours dans une zone sèche et bien ventilée éloignée des sources d'humidité. Lorsque la batterie

est chargée, débranchez l'adaptateur secteur et le câble afin de préserver la batterie.

- N'endommagez pas le câble d'alimentation ni l'adaptateur électrique. Ne pliez ni ne tordez jamais le câble de recharge.
- Ne conservez jamais l'adaptateur secteur ni le câble dans un environnement humide, car celui-ci pourrait avoir un effet corrosif et causer des chocs électriques lorsque votre terminal mobile est en charge.
- Pour brancher et débrancher vos câbles et chargeurs, tenez-les toujours par leur embout.
- Veuillez vérifier que la prise d'alimentation secteur est conforme au voltage du terminal avant d'insérer la prise d'alimentation de la recharge.
- Veuillez ne pas insérer d'objets autres dans les ports, car cela abîmerait considérablement votre terminal.
- Éteignez le terminal immédiatement s'il commence à émettre de la fumée, des odeurs inhabituelles ou des bruits inquiétants. Si vous continuez à utiliser le terminal dans de telles circonstances, vous vous exposez à un risque d'incendie et de choc électrique. Dans ce cas, vous devez faire réparer votre terminal.
- Le terminal mobile ne contient aucun composant susceptible d'être réparé par l'utilisateur. En cas de dysfonctionnement, éteignez immédiatement votre lecteur de carte et faites-le réparer par des professionnels qualifiés. Si vous ouvrez et réparez votre terminal de paiement vous-même, la garantie est rendue nulle et non avenue.
- Le produit est équipé d'une interface Wi-Fi pour la communication sans fil. N'utilisez jamais le terminal dans des environnements où il peut provoquer des interférences (avions etc.).
- Veuillez mettre le terminal, sa batterie et l'équipement hors de la portée des enfants pour éviter qu'ils avalent des pièces, se blessent eux ou d'autres personnes ou l'endommagent.

- Essayez votre lecteur de carte avec un chiffon doux et légèrement humidifié pour le nettoyer. N'utilisez jamais d'air comprimé, de produits chimiques corrosifs ni de détergent fort pour nettoyer votre terminal, car il pourrait être endommagé.
- Il est interdit d'utiliser le terminal de façon illégale.

## Entretien de la batterie

- Même si vous n'utilisez pas votre lecteur de carte régulièrement, nous vous recommandons de le recharger une fois par mois.
- Évitez d'exposer la batterie à la lumière du soleil, à la fumée et à la poussière.
- Il est interdit de broyer la batterie, de la jeter dans des flammes ou dans un liquide.
- Remplacez la batterie immédiatement si elle est endommagée.
- Rechargez-la à une température comprise entre 0 et 40 °C.
- Ne stockez pas la batterie à une température inférieure à -20 °C ou supérieure à 70 °C.

## Inspections de sécurité des points de vente

En raison des conformités PCI-DSS, les inspections de sécurité récurrentes sur points de vente sont essentielles pour la sécurité et le bien-être de votre entreprise. Vous devez effectuer des audits périodiques de vos terminaux de paiement et vérifier s'ils ont été altérés afin d'éviter toute perte de données. En cas de perte ou de vol de votre terminal, ou si vous avez détecté une manipulation, envoyez un e-mail au service clientèle de myPOS à l'adresse [help@mypos.com](mailto:help@mypos.com) et [ciso@mypos.com](mailto:ciso@mypos.com) en CC.

Pour en savoir plus sur la façon d'assurer la sécurité et la protection de votre terminal, consultez notre FAQ détaillée sur notre site Web intitulée "Contrôles de sécurité des terminaux de point de vente par les commerçants".

# Résolution des problèmes

Si les solutions proposées ici ne résolvent pas votre problème ou si vous avez d'autres questions, veuillez contacter notre support client.

| Catégorie                                     | Problème                      | Cause                                                     | Solution                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alimentation                                  | Le terminal ne s'allume pas   | Pas de batterie                                           | Branchez-le sur l'alimentation secteur                                                                                                                            |
|                                               |                               | Le câble de l'alimentation secteur n'est pas bien branché | Vérifiez que la prise d'alimentation secteur n'est pas endommagée et est bien branchée                                                                            |
| Carte non lue                                 | Erreur de lecture de la carte | Poussière sur le lecteur de carte magnétique              | Prenez un morceau de carton moyennement rigide et passez-le plusieurs fois pour retirer la poussière de le terminal                                               |
|                                               |                               | La carte magnétique est sale ou démagnétisée              | Retirez la poussière de la carte magnétique à l'aide d'un papier lisse. Si le problème provient de la carte, celle-ci doit être remplacée par la banque émettrice |
|                                               |                               | La carte a été passée dans la mauvaise direction          | Faites attention à la direction magnétique et passez la carte à une vitesse constante.                                                                            |
| Problème de pavé numérique ou d'écran tactile | Ne répond pas                 | Le système d'exploitation de le terminal a planté         | Débranchez l'alimentation système et la batterie, puis éteignez le terminal et redémarrez-le                                                                      |

Nous nous réservons le droit de modifier ce document afin de compléter les informations qu'il contient. Le cas échéant, nous vous enverrons une notification.

Nous ne pourrions pas être tenus responsables en cas de problèmes lors de l'utilisation de ce produit si les consignes de ce document ne sont pas suivies précisément.