# Guide de l'utilisateur du Revolut Reader



# Table des matières

Table des matières	2
Introduction	3
Liste de contrôle du Revolut Reader	3
Commander un Revolut Reader	4
Configurer du Revolut Reader	5
1. Rechercher un Revolut Reader	5
Android	6
iOS	6
2. Associer le Revolut Reader à votre téléphone ou tablette	8
2.1 Association d'un nouveau Revolut Reader	8
2.2 Connexion à un lecteur différent	10
3. Mises à jour	11
4. Transactions	12
Accepter les paiements	12
Afficher les transactions	14
5. Envoyer des reçus	15
6. Remboursements	16
7. Retirer des fonds	18
8. Configuration des membres de votre équipe avec les Revolut Readers	19
Attribuer un rôle	20
Octroyer des droits d'accès	20
9. Contacter notre équipe support	22
Retours et garantie	23
FAQ	24
Connexion d'un Revolut Reader	24
Mises à jour	26
Transactions	26
Reçus	28
Remboursements	28
Retirer des fonds	29

## Introduction

Ce guide couvre tout ce que vous devez savoir sur la commande, la configuration et l'utilisation de votre Revolut Reader. Il comprend des instructions étape par étape ainsi que des conseils de dépannage et une FAQ. Il contient également des informations importantes sur votre garantie et les retours.

## Liste de contrôle du Revolut Reader

Avant de pouvoir configurer et utiliser un Revolut Reader, vous devez vérifier quelques éléments.

Veuillez vous assurer que :

- Votre ouverture d'un compte commerçant Revolut a été approuvée. Pour en savoir plus sur les comptes commerçant, consultez notre <u>site Web</u>.
- Vous avez un téléphone portable ou une tablette qui :
  - fonctionne avec iOS 13.0 ou une version ultérieure, ou Android 6 ou une version ultérieure;
  - est équipé de Bluetooth v4.2 ou d'une version ultérieure et prend en charge Bluetooth Low Energy;
  - Bluetooth (iOS et Android) et les services de localisation (Android uniquement) sont activés ;
- Vous avez téléchargé la dernière version de l'application Revolut Business sur votre téléphone ou tablette ;
- Votre Revolut Reader est entièrement chargé (pour faciliter le processus de configuration, gardez-le à côté de la tablette ou du téléphone auquel vous souhaitez le connecter); et
- Votre connexion Internet est stable.

## Commander un Revolut Reader

- 1. Accédez à « Paramètres » dans l'application Revolut Business, puis sélectionnez « Revolut Reader » dans « Appareils ».
- 2. Sélectionnez « Commander un nouveau lecteur ».
- 3. Saisissez vos informations de livraison et de paiement pour finaliser la commande. Vous pouvez payer par carte ou avec des fonds provenant de votre compte Revolut Business.

Statements  Silling Enterprise	← Revolut Reader
APIs	
😬 Merchant API	Q
Business API	
Devices	No readers linked
Revolut Reader     Order a card reader	Readers you connect to will appear here Scan for Readers
Location	
Language English	
🔇 Timezone	

## Configurer du Revolut Reader

Pour utiliser un Revolut Reader, il doit être connecté à l'application Revolut Business sur un téléphone ou une tablette.

### 1. Rechercher un Revolut Reader

- 1. Allumez votre lecteur en appuyant sur le bouton d'alimentation.
- 2. Ouvrez l'application Revolut Business sur le téléphone ou la tablette que vous souhaitez connecter au lecteur.
- 3. Accédez à l'onglet « Commerçant » et sélectionnez « Demande ».
- 4. Sélectionnez « Connecter un lecteur de carte ». Le scan devrait démarrer automatiquement si votre Bluetooth (iOS et Android) et vos services de localisation (Android) sont activés.



 Si vous n'avez pas activé Bluetooth (iOS et Android) et les services de localisation (Android), il vous sera demandé de les activer. Sélectionnez « Autoriser » lorsque vous y êtes invité.

#### Android



iOS



Une fois que vous avez activé les services Bluetooth et de localisation, revenez à l'application et sélectionnez « Se connecter au lecteur de carte » pour recommencer le scan.

6. Une fois le scan terminé, une liste des Revolut Readers à proximité s'affiche à l'écran. (Si vous n'avez qu'un seul lecteur, vous n'en verrez probablement qu'un sur votre liste.)

<del>~</del>	
Scanning card readers	0
Turn on your card reader and check the last 3 digits of the serial number on the back	
Revolut Reader	200
B Revolut Reader	062
m Revolut Reader	218
I Revolut Reader	123
Revolut Reader	137
Revolut Reader	039
<ul> <li>Revolut Reader</li> </ul>	152
Revolut Reader	096

7. Trouvez le lecteur auquel vous souhaitez vous connecter en faisant correspondre le numéro de la liste avec les trois derniers chiffres du numéro de série au dos du lecteur.

### 2. Associer le Revolut Reader à votre téléphone ou tablette

#### 2.1 Association d'un nouveau Revolut Reader

- Dans la liste des lecteurs de votre application, sélectionnez le lecteur que vous souhaitez associer avec votre téléphone ou votre tablette.
- Vous devriez voir une fenêtre contextuelle vous demandant de confirmer l'association. Sélectionnez « Associer » dans l'application et appuyez sur le bouton vert sur l'écran du Revolut Reader.



• Si vous utilisez Android, il se peut que le code d'association ne s'affiche pas sur votre écran. Si vous ne le voyez pas, faites glisser l'écran vers le bas jusqu'à votre panneau de notification et confirmez l'association.



#### 2.2 Connexion à un lecteur différent

Les Revolut Readers se connectent automatiquement au téléphone ou à la tablette avec lesquels ils ont été associés le plus récemment. Pour connecter votre téléphone ou votre tablette à un lecteur différent :

- Laissez votre téléphone ou tablette se connecter automatiquement au lecteur avec lequel il a été associé la dernière fois.
- Ouvrez l'onglet Commerçant dans votre application Revolut Business et sélectionnez « Demande », suivi de « Lecteur de carte ».
- Lorsque vous êtes sur l'écran « Nouvelle demande », désactivez Bluetooth.
- Revenez au tableau de bord du commerçant et sélectionnez « Demande », puis « Lecteur de carte ».
- Lorsque vous êtes sur l'écran « Nouvelle demande », réactivez Bluetooth.
- Sélectionnez « Se connecter à un lecteur différent ».
- Recommencez le processus de scan et choisissez le lecteur auquel vous souhaitez vous connecter.

FAQ sur la configuration d'un Revolut Reader

### 3. Mises à jour

- Une fois que votre Revolut Reader est associé à votre téléphone ou tablette, votre application Revolut Business exécutera automatiquement une mise à jour logicielle du lecteur.
- Le lecteur redémarrera une fois la mise à jour terminée, veuillez donc attendre la fin de cette opération. Le lecteur affichera la progression des mises à jour afin que vous sachiez quand elles sont terminées. Les mises à jour du micrologiciel peuvent prendre jusqu'à six minutes.



FAQ sur les mises à jour

### 4. Transactions

Avant de commencer à utiliser votre Revolut Reader pour les paiements des clients, nous vous conseillons de l'essayer vous-même. Suivez les étapes décrites dans cette section pour recevoir un paiement de 1EUR de votre carte Visa ou Mastercard personnelle, puis émettez un remboursement. Assurez-vous simplement d'ajouter la référence « paiement de test » à la transaction.

#### Accepter les paiements

- Accédez à l'onglet « Commerçant » dans votre application Revolut Business.
- Sélectionnez « Demander un paiement », puis « Lecteur de carte ».



- Saisissez le montant de la transaction.
- Vous pouvez ajouter une description, mais elle est facultative.
- Vérifiez le montant et, si c'est exact, sélectionnez « Facturer [montant] ».
- Votre client peut désormais payer par Visa ou Mastercard (puce et code PIN ou sans contact), Samsung Pay, Apple Pay ou Google Pay.

	11 S 4	5 <b>()</b> M	ы©Н			310	140% 🔳	D 11:1	7	_111 32 00 10 M ≥ 14	ଷ \$10140% ∎⊃ 11:17	"I \$\$ <b>()</b> ≥ ≥ H	🖸 🕏 ነ🗖፤ 39% 🗩 11:21
÷										÷		÷	
	GBP Settle Merch	in GBF ant	».					£5		GBP ↓ Settle in GBP · Merchant	£5	GBP ✓ Settle in GBP · Merchant	£5
	Descr	iptior	ı									Description B	
												-	-
										(		(~	
				Unarg	je £5							Durmant	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	Deumont in u		Payment	approved:
0	#	£	&		-	(	)	=	%	Payment in p	orogress	£5 pay Send r	/ment eceipt
{&=		*	•	:	7	!	?	+	$\otimes$	£0 payme Ask your customer	to follow the		
ab	» ,	Ī		_	_		Ĭ		$\rightarrow$	Instructio	ns	New pa	yment

#### Afficher les transactions

- Toutes les transactions s'affichent dans votre espace Commerçant même si elles ont été refusées ou ont échoué. Pour les afficher, ouvrez votre application Revolut Business et accédez à l'onglet « Commerçant ». Les trois transactions les plus récentes s'affichent à cet endroit. Pour voir les transactions plus anciennes, sélectionnez « Tout afficher ».
- Certaines transactions de la liste seront grises et d'autres noires. Si une transaction est grise, les fonds sont en attente de traitement. Si une transaction est noire, les fonds ont été reçu dans votre pocket Commerçant. Les paiements acceptés via un Revolut Reader ne devraient pas prendre plus de 24 heures.

08:57		all 🕈 🗔	08:57	all 🕈 💽	
÷	Transactions		Merchant pa	ayment ·· 5494	
23 Febru	ary		23160, 10:33		
	Merchant payment 5494 15:55	£25 +£24.82	Payment method	Masharana Para da	
22 Febru	arv		Category	Commercial card	
0	Merchant payment 5494	£0.01	Card number	5494	
	Failed - 18:28	£0.01	Expiry date Country	10/24 United Kingdom	
••	15:44	+£0.01	Fraud risk	Low	
••	Merchant payment 4609 15:43	£0.01 +£0.01			
••	Merchant payment 4609 15:18	£0.01 +£0.01	Amount	£25	
	Merchant payment 4609 15:18	£0.01 +£0.01	Processing fee	£0.18	
			Destination account	GBP · Merchant	
18 Febru	ary		Settlement	Wed 23 Feb, 15:55	
	Merchant payment 5494 20:13	<b>£0.01</b> +£0.01	Total	£24.82	
	Merchant payment 6461	£0.01	Timeline		

• Chaque transaction affiche deux montants différents. Le premier est le montant payé par votre client. Le deuxième est le montant que vous recevez, qui correspond au montant du paiement client moins vos frais de transaction.

FAQ sur les transactions

## 5. Envoyer des reçus

Il y a deux façons d'envoyer des reçus :

1. Sur l'écran de confirmation de paiement, sélectionnez « Envoyer un reçu », puis choisissez de le communiquer à l'aide de WhatsApp, d'un SMS, d'un e-mail, etc.

"/Ծ%10139%∎ Ծ%10139%∎	□ 11:21	08:49 🛙 🖻	3 .		⊕ ♥۵	#I & N ≈ ≈ © H	ଔ≱⊡139% ⊯⊃ 11:22
÷		~				← Compose	e > :
GBP ✓ Settle in GBP ·	£5	<b>£1</b> Mastercard ••	4609			From chenzhan1997@ho	otmail.com 🗸 🗸
			Sh	are		То	~
Description B		You've paid £' your receipt. I	I to Acquiring ( https://busines	Card Present GB2 s.revolut.com/ap	. Here's i/acquiring	Receipt from Card Pres	ent Acquiring
			Сору	🔀 Nearby		You've paid £5 to Card F Acquiring, Here's your re	Present eceipt:
		Not	ecommended	people to share v	vith	https://business.revolut ring/transactions/receip bc99-4dad-a3b8-c1849	codes/api/acqui ot/157bc459- 6e1763b
			M		*	Q 00 🖓 🖹	ă <sup>\$</sup> (أ)
	_	₽ WhatsApp	Gmail	Messages	Bluetooth	P-acquiring-cp OwerhantWighter	om Finn.chenginevcom
Payment approved!			App	os list		$\begin{array}{c ccccccccccccccccccccccccccccccccccc$	
£5 payment	_	*		M		QWERTY	UIOP
Send receipt	_	Bluetooth	Drive	Gmail	Messages	Ă S Ď F G	Ĥ Ĵ K Ĺ
New payment		•					:; ; / B N M 💌
					,	123 🕲 🕴 en/es	» (ش 4) (۲) (۲) (۲)

2. Trouvez la transaction dans votre liste de transactions, ouvrez-la et sélectionnez « Envoyer le reçu ».

08:57		all 🕈 🗔		
÷	Transactions			
23 Febru	lary			
•	Merchant payment 5494 15:55	<b>£25</b> +£24.82		
22 Febru	lary			
0	Merchant payment 5494 Failed - 18:28	<u>€0.0</u> 1	16:49	
٠	Merchant payment ·· 4609 15:44	£0.01 +£0.01	<b>←</b>	
•	Merchant payment 4609 15:43	£0.01 +£0.01	£0.01	
•	Merchant payment 4609 15:18	£0.01 +£0.01	Merchant payment ·· 4609	-
	Merchant payment 4609 15:18	<b>£0.01</b> +£0.01	22 Feb, 15:44	
18 Febru	ary		Send receipt	
•	Merchant payment 5494 20:13	<b>£0.01</b> +£0.01	Status	Completed
	Merchant payment 6461	£0.01		

FAQ sur les reçus

#### 6. Remboursements

Les remboursements sont traités à l'aide des fonds de votre pocket Commerçant. Donc, avant d'émettre un remboursement, assurez-vous d'avoir suffisamment de fonds pour couvrir le montant total.

- Accédez à l'onglet « Commerçant » sur l'écran d'accueil de votre application Revolut Business.
- Trouvez la transaction que vous souhaitez rembourser et ouvrez-la.

16:53 🚺 🕈 🖻 🖉 •	•♥1	16:53 🗋 🕈 🖻 🗷 🔹	• ♥1	16:53 🗋 🕈 🖾 🕼 🔸	• ♥1		
← Transactions		← Mastercard •• 6085		<del>~</del>			
25 April 2022		Related request		£0.01			
Mastercard •• 96 09:30	14 £0.01 +£0.01	Revolut Reader FC1670 Thu, 21 Apr, 12:07	£0.01	Revolut Reader ··· FC1670 Thu, 21 Apr, 12:07			
22 April 2022		Payment method		5 Refund			
S Refund to Maste	rcard •• 6085 - £0.01 - £0.01	Туре	Mastercard Debit	Status	Paid		
		Category	Consumer card	Payments			
Mastercard •• 96 17:05	14 £0.01 +£0.01	Card number	•• 6085	Mastercard •• 6085 Thu, 21 Apr, 12:07	£0.01 + £0.01		
21 April 2022		Expiry date	03/27				
		Country	United Kingdom	Order ID	n		
Mastercard •• 60 12:52	85 £0.01 + £0.01	Fraud risk	Low	20040102-1909-4310-0105-000129101070			
Mastercard •• 60 12:07	85 £0.01 +£0.01	Total					
Mastercard •• 60	85 £0.01	Amount	£0.01				
12:05	+£0.01	Processing fee	No fee				
Mastercard •• 60	85 £0.01	Destination account	GBP · Merchant				
12:03	+£0.01	Destination account	oor welchant				
Mastercard •• 60	85 £0.01	Settlement	Thu, 21 Apr				
11:55	+ £0.01	Total	£0.01				

• Ouvrez « Demande associée », puis « Remboursement » et saisissez le montant que vous souhaitez rembourser.



• Vous pouvez émettre un remboursement total ou partiel, mais vous ne pouvez pas rembourser plus que le montant du paiement initial. Les frais de transaction ne sont pas remboursables, vous ne les récupérez donc pas, même si vous remboursez la transaction initiale. Aucuns frais ne vous seront facturés pour le traitement des remboursements.

FAQ sur les remboursements

### 7. Retirer des fonds

Pour accéder aux fonds de votre pocket Commerçant, vous devez les retirer dans l'une de vos pockets Revolut Business.

- Dans votre pocket Commerçant, sélectionnez « Retirer ».
- Saisissez le montant que vous souhaitez retirer, choisissez la pocket sur laquelle vous souhaitez que les fonds soient crédités, puis sélectionnez « Continuer ».

efferf al 🕫 که کې اندې ا	) 2:56 giffge	ল "া≋া⊛ Witł	ndrav	• w ava	≋ ailal	।তঃ⊫ ble f	und:	D 2:5	i6	giffgaff <sub>a</sub> l '운영' & 옥 용 입 명 부 (182%, <b>180</b> ) 2.56
Linked Cards Merchant Te	am GE	<b>3P ∨</b> .73 availa	ible				-	10	0	
£126.14 ~ Total balance • £126.14 available	•									$\sim$
← Request payment ↓ Withdraw Transactions Se	GE Main:	3 <b>P ~</b> ≘£0					+	10	0	$\checkmark$
Merchant Payment •• 0135 4	<del>-£1</del>									Successful withdrawal of £100 to Main: £0 Did you know this can be done automatically
Herchant Payment ** +£ 0135 +£ Today, 2:40 pm	+ £2			Conti	nue					via the web app?
Merchant Payment ···	<b>£5</b> 1 :	2 3	4	5	6	7	8	9	0	
Merchant Payment •• +     4111 + £	£10 9.90	# £ " *	& '	- :	- /	(	) ?	= +	%	
	CA abc	,		_	_		T		49	Got it

• Vous recevrez un message de confirmation dans l'application. Les fonds seront inclus dans le solde global de votre compte professionnel.



#### FAQ sur le retrait de fonds

## 8. Configuration des membres de votre équipe avec les Revolut Readers

Pour utiliser un Revolut Reader, les membres de votre équipe doivent se voir attribuer un « rôle » et des droits d'accès spécifiques à votre compte Commerçant Revolut.

#### Attribuer un rôle

- Connectez-vous à votre compte Revolut Business sur un navigateur Web.
- À partir de l'écran d'accueil, allez à « Équipe ».
- Sélectionnez « Inviter » et saisissez l'adresse e-mail de la personne que vous souhaitez inviter. Vous pouvez inviter plusieurs personnes en même temps. Ensuite sélectionnez « Continuer ».
- Vous pouvez attribuer à un membre de votre équipe un rôle existant ou en créer un nouveau.
- Pour créer un nouveau rôle, sélectionnez le signe plus (+) et ajoutez un titre.

#### Octroyer des droits d'accès

i) Si vous avez créé un nouveau rôle...

Allez dans « Demandes » et activez :

- Afficher les demandes de paiement
- Créer et gérer les demandes de paiement

Allez dans « Commerçant » et activez :

- Afficher l'application Commerçant
- Afficher les transactions commerçant
- Gérer les transactions commerçant

ii) Si vous avez attribué un rôle existant à un membre de votre équipe, sélectionnez « Afficher » pour vous assurer que les droits d'accès requis sont activés.



Rejoindre Revolut Business

- Les membres de votre équipe recevront un e-mail avec un lien d'invitation. Demandez-leur de suivre le lien et de sélectionner « J'ai été invité à rejoindre une entreprise ».
- Une fois inscrits, ils doivent télécharger l'application Revolut Business et se connecter à votre compte.
- S'ils voient l'onglet « Commerçant » sur l'écran d'accueil, ils sont prêts à utiliser un Revolut Reader.

### 9. Contacter notre équipe support

Si vous avez besoin d'aide avec votre Revolut Reader, vous pouvez contacter notre équipe support 24 h/24, 7 j/7 en utilisant le chat de l'application.

Pour nous contacter, ouvrez l'application Revolut Business, accédez à vos paramètres, puis à « Aide ». À partir de là, vous pouvez « Poser une question » ou « Démarrer une nouvelle discussion par chat ».



## Retours et garantie

Le Revolut Reader est fourni avec une garantie de 12 mois. Cela signifie que nous remplaçons gratuitement les lecteurs défectueux dans les 12 mois suivant la date d'achat. Nous offrons également une garantie de remboursement de 30 jours. Si vous nous retournez le lecteur dans les 30 jours suivant la date d'achat, nous rembourserons son coût sur votre compte Revolut Business.

Consultez nos <u>Conditions générales</u> pour plus de détails.

Si vous souhaitez retourner un Revolut Reader ou obtenir un remboursement, contactez-nous via le chat de l'application.

#### Connexion d'un Revolut Reader

# 1. Le Revolut Reader ne figure pas dans la liste des appareils Bluetooth de mon téléphone ou de ma tablette. Que dois-je faire ?

Passez à nouveau en revue la <u>liste de contrôle du Revolut Reader</u>.

Si cela ne vous aide pas, fermez votre application Revolut Business, désactivez puis réactivez votre Bluetooth et éteignez le lecteur de carte. Attendez cinq secondes, puis répétez le processus de scan et d'association.

#### 2. Pourquoi ai-je besoin d'une connexion Bluetooth active ?

Parce que les applications du Revolut Reader et Revolut Business se connectent entre elles via Bluetooth. Si le Bluetooth est désactivé, vous perdrez la connexion et ne pourrez pas traiter les transactions.

#### 3. Pourquoi avez-vous besoin de ma localisation?

Vous n'avez besoin d'activer vos services de localisation que si vous associez un appareil Android au Revolut Reader. En effet, les appareils Android utilisent des services de localisation pour trouver et se connecter aux appareils Bluetooth.

#### 4. Comment saurai-je si mon Revolut Reader s'est connecté à l'application ?

Lorsque votre lecteur se connecte, vous verrez « Lecteur de carte connecté » dans votre application et l'icône Bluetooth apparaîtra sur le lecteur.

#### 5. La demande d'association ne s'est pas affichée. Que dois-je faire ?

Les demandes d'association ne s'affichent pas toujours automatiquement sur Android. Elles s'affichent plutôt dans vos notifications. Il vous suffit de faire glisser l'écran vers le bas jusqu'à votre panneau de notifications et d'accepter la demande d'association.

#### 6. Pourquoi mon Revolut Reader ne s'affiche-t-il pas lorsque je scanne ?

Tout d'abord, assurez-vous que :

- le lecteur a suffisamment de batterie et est à proximité de votre appareil mobile ;
- le lecteur est allumé ;
- Bluetooth (iOS et Android) et les services de localisation (Android) sont activés ; et
- vous utilisez la dernière version de l'application Revolut Business.

Si vous rencontrez toujours des problèmes, essayez de redémarrer le Revolut Reader et de réinstaller l'application Revolut Business. Si le problème persiste, contactez-nous via le chat de l'application.

#### 7. Je ne peux pas associer mon téléphone ou ma tablette avec le Revolut Reader même si l'application a détecté le lecteur. Que dois-je faire ?

- Fermez l'application et éteignez le lecteur
- Appuyez sur le bouton d'alimentation du lecteur et maintenez-le enfoncé, ouvrez le menu « Débogage », sélectionnez « Vider le tableau d'association », puis redémarrez le lecteur.
- Allumez votre téléphone ou votre tablette et ouvrez l'application
- Accédez aux paramètres Bluetooth de votre téléphone ou tablette et retirez le lecteur
- Répétez le processus de scan et d'association
- Si vous ne parvenez toujours pas à associer le lecteur avec votre téléphone ou votre tablette, veuillez nous contacter via le chat de l'application

#### 8. Comment puis-je me connecter à plusieurs Revolut Readers ?

Vous ne pouvez connecter qu'un téléphone ou une tablette à un lecteur à la fois, et un lecteur ne peut être connecté qu'à un seul téléphone ou tablette à la fois.

L'application essaiera automatiquement de se reconnecter au lecteur auquel elle a été connectée pour la dernière fois. Donc, si vous voulez vous connecter à un lecteur différent :

- Désactivez le Bluetooth sur votre téléphone ou tablette ; et
- <u>Démarrez à nouveau le processus de scan.</u> Cela échouera car Bluetooth est désactivé, vous serez donc invité à « Se connecter à un autre lecteur ».
- Réactivez votre Bluetooth et suivez les étapes pour vous connecter à un lecteur.

#### Mises à jour

#### 1. Pourquoi ma mise à jour logicielle ne fonctionne-t-elle pas?

- Assurez-vous d'utiliser la dernière version de l'application Revolut Business et d'avoir une connexion Internet stable
- Les mises à jour peuvent prendre jusqu'à six minutes, mais elles peuvent prendre plus de temps si votre connexion Internet est lente ou instable
- Essayez d'éteindre le lecteur et de fermer l'application. Attendez quelques secondes, puis allumez le lecteur, ouvrez l'application et laissez les mises à jour s'exécuter à nouveau

Pour obtenir de l'aide, contactez-nous via le chat de l'application.

#### Transactions

- 1. Je ne peux pas traiter une transaction sur mon Revolut Reader. Que dois-je faire ?
  - Assurez-vous d'avoir répondu à toutes les questions de la <u>liste de contrôle du</u> <u>Revolut Reader</u>
  - Redémarrez le lecteur et votre application
  - Si les paiements continuent à échouer, veuillez contacter le support client

# 2. Pourquoi les transactions sont-elles refusées ? Que puis-je faire concernant cela ?

Si une transaction est refusée, vérifiez que votre client :

- utilise une carte Visa ou Mastercard ;
- dispose de suffisamment de fonds pour couvrir la transaction ; et
- a saisi le bon code PIN.

Si votre client fait tout cela correctement, vous pouvez réessayer la transaction ou lui demander d'utiliser une autre carte.

Si la transaction est toujours refusée, contactez-nous via le chat de l'application.

#### 3. Comment savoir si une transaction a été approuvée ou refusée?

Vous pouvez vérifier l'état d'un paiement de trois manières :

- Recherchez le message de confirmation qui s'affiche dans l'application après avoir essayé de recevoir un paiement. Il vous indique si le paiement a été approuvé, refusé ou s'il a échoué.
- Vérifiez votre liste de transactions. Toutes les demandes de paiement s'affichent ici, y compris les paiements ayant échoué ou qui ont été refusés. Sur l'écran d'accueil de Revolut Business, allez sur « Commerçant » et vous verrez les trois transactions les plus récentes.
- Écoutez le bip du Revolut Reader. Il émet un bip pour les transactions réussies et deux bips pour les transactions non réussies.

#### 4. Comment puis-je annuler une transaction ?

Vous pouvez annuler une transaction de trois manières :

- Si le paiement est toujours en cours de traitement, appuyez sur « Annuler » sur l'écran « Paiement en cours » dans l'application Revolut Business
- Si le client paie par puce et code PIN et qu'il n'a pas encore saisi son code PIN, demandez-lui de retirer sa carte du lecteur
- Appuyez sur le « X » sur le clavier PIN

S'il est trop tard pour annuler la transaction, vous pouvez toujours rembourser le client.

#### 5. Le Revolut Reader accepte-t-il les cartes American Express?

Non. Les Revolut Readers n'acceptent que Visa et Mastercard.

#### 6. Quand puis-je accéder aux fonds des paiements par Revolut Reader ?

La compensation des fonds prend jusqu'à 24 heures. Dès qu'ils arrivent dans votre pocket Commerçant, vous pouvez les transférer sur votre compte professionnel et y accéder instantanément.

#### 7. Pourquoi y a-t-il deux montants pour chaque transaction ?

Le montant en noir est le montant payé par le client. Le montant en gris est le montant que vous recevez. Les frais du Revolut Reader sont automatiquement déduits de la transaction.

#### Reçus

# 1. J'ai envoyé un reçu, mais le client ne l'a pas reçu. Comment puis-je en envoyer un autre ?

Pour renvoyer un reçu, trouvez la transaction dans votre liste de transactions, ouvrez-la et sélectionnez « Envoyer le reçu ». Si vous avez envoyé le premier reçu par e-mail, par exemple, vous pouvez utiliser WhatsApp ou un message texte cette fois-ci.

#### 2. Le reçu indique une heure incorrecte. Que dois-je faire ?

Vous devez ajuster le fuseau horaire de votre application Revolut Business. Accédez à « Paramètres » dans l'application ou le site Web et mettez à jour le fuseau horaire. L'heure indiquée sur vos reçus sera mise à jour automatiquement.

#### 3. Puis-je imprimer un reçu?

Vous ne pouvez pas imprimer un reçu directement à partir de l'application Revolut Business, mais vous pouvez exporter les reçus vers des applications telles que Gmail ou Notes et les imprimer à partir de là.

#### Remboursements

#### 1. Puis-je effectuer un remboursement partiel?

Oui, c'est possible. Assurez-vous simplement d'avoir suffisamment de fonds disponibles dans votre pocket Commerçant pour couvrir le remboursement.

Nos frais de transaction ne sont pas remboursables. Ainsi, si vous émettez un remboursement partiel, vous ne récupérerez pas les frais de transaction. Aucuns frais de transaction ne vous seront facturés pour le traitement des remboursements.

#### 2. Puis-je émettre plusieurs remboursements pour la même transaction?

Oui, tant que le montant total que vous remboursez est égal ou inférieur au montant payé par le client en premier lieu.

#### 3. Revolut rembourse-t-il les frais de transaction?

Non, nos frais de transaction ne sont pas remboursables. Si vous remboursez un client, vous devez couvrir vous-même les frais de transaction du Revolut Reader. Aucuns frais de transaction ne vous seront facturés pour le traitement des remboursements.

Si vous émettez un remboursement intégral, assurez-vous qu'il y a suffisamment de fonds dans votre pocket Commerçant pour couvrir le total de la transaction.

#### Retirer des fonds

# 1. Pourquoi ne puis-je pas effectuer de paiements en utilisant les fonds de ma pocket Commerçant ?

Votre pocket Commerçant est un compte de dépôt. Elle est conçue pour recevoir des paiements et non pas les envoyer. Pour utiliser des fonds qui ont été crédités dans votre pocket Commerçant, retirez-les de votre compte professionnel et accédez-y instantanément à partir de là.

#### 2. Des frais me seront-ils facturés pour le retrait d'argent de ma pocket Commerçant?

Il n'y a pas de frais pour retirer de l'argent de votre pocket Commerçant et le verser dans une pocket dans la même devise.

Si vous retirez de l'argent de votre pocket Commerçant pour le verser dans une pocket dans une devise différente, des frais de change identiques à ceux qui s'appliquent à votre compte Revolut Business principal vous seront facturés.

# 3. Puis-je transférer de l'argent d'une autre pocket ou d'un autre compte vers ma pocket Commerçant ?

Non.

4. Comment puis-je accéder aux fonds à partir des transactions de Revolut Reader?

Les fonds sont versés dans votre pocket Commerçant dans les 24 heures suivant l'approbation d'une transaction. Vous pouvez ensuite les transférer dans l'une de vos pockets Business pour y accéder immédiatement.