



BPCE
PAYMENT SERVICES

OFFRE MONETIQUE ACCEPTEURS

LOCATION INSTALLATION MAINTENANCE D'EQUIPEMENTS MONETIQUES

CATALOGUE DES PRESTATIONS 2024 METROPOLE

Emetteur	Direction Solutions Acceptation	Version	202412
Date de diffusion	Décembre 2023	Statut	Catalogue TPE 2024
BPCE PAYMENT SERVICES		Direction Acceptation et Ventes Délégées	

1	NOUVEAUTÉS DE L'OFFRE DE LOCATION	3
1.1	Contexte	3
1.2	Simplification de l'offre	3
1.3	Enrichissement de la gamme Android	3
1.4	Poursuite de notre accompagnement pour la conquête des professionnels de la santé	3
2	RECAPITULATIF DES OFFRES COMMERCIALES	5
3	POINTS D'ATTENTION	6
3.1	Restitution des TPE	6
3.2	Connexion à une Caisse	6
3.3	Evolution du processus de formation et d'intervention de l'ATT à distance	6
4	ÉLÉMENTS CLÉS DE L'OFFRE TPE	7
4.1	Pour les clients	7
4.2	Pour les Caisses d'Epargne	8
5	SYNTHÈSE DES OFFRES DE LOCATION	9
5.1	Synthèse tarifaire des offres de location	9
5.2	Encaissement fixe en point de vente	10
5.3	Encaissement en mobilité dans le point de vente	11
5.4	Encaissement en mobilité totale	12
5.5	TPE + caisse digitale	13
5.6	Précisions sur les TPE sous Android	14
6	CONDITIONS D'APPLICATION DE L'OFFRE DE LOCATION TPE	15
6.1	Convention de service et contrat de location	15
6.2	Vie du contrat et du mandat SDD	15
6.3	Modalités de calcul des frais	15
6.4	Modalités de facturation et de paiements des loyers	15
6.5	Logiciels pour les TPE et Applications pour la gamme sous Android	16
6.6	Gratuité en début de contrat de location : modalité de facturation	23
6.7	Facturation de l'Assistance Technique Téléphonique	23
6.8	Changement de TPE durant la vie du contrat	24
6.9	Transfert du contrat de location	25
6.10	Résiliation du contrat	25
6.11	Réactivation du contrat de location	26
6.12	Les indemnités liées à la résiliation du contrat	27
6.13	Les indemnités d'équipement hors d'usage	28
6.14	Gestion de la qualité	29
7	AUTRES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES	31
7.1	Colisage du TPE	31
7.2	Offres de service pour les équipements non loués à BPCE Payment Services	31
7.3	Location de terminaux pour une courte durée	32
7.4	Consommables, accessoires et pièces détachées	32
7.5	Demandes spécifiques de configuration	33
8	OFFRE DE LOCATION TPE POUR LES AUTRES MARCHÉS	34
8.1	Marché des Entreprises	34
8.2	Marché des Collectivités Locales	34
8.3	Marché de l'Économie Sociale	34
9	ANNEXES	35
9.1	Annexe 1 : Glossaire des principales abréviations	35
9.2	Annexe 2 : Conditions de la location courte durée	36
9.3	Annexe 3 : Lettre d'accompagnement de la carte de domiciliation	37
9.4	Annexe 4 : Process, caractéristiques et descriptifs des offres	38
9.5	Annexe 5 : Process, caractéristiques et descriptif des solutions Santé	44

1.1 Contexte

Les TPE sous Android sont au cœur de la stratégie d'équipement du Groupe, car ce sont des matériels de dernière génération :

- plus performants que les TPE classiques
- permettant d'embarquer simplement de nombreux services à valeur ajoutée
- générant une satisfaction client plus élevée par rapport aux TPE classiques (3 fois plus élevée selon la dernière enquête de satisfaction de juin 2023)

Afin de fortifier notre position de leader et continuer à gagner des parts de marché, le catalogue TPE 2024 vise à standardiser les terminaux Android.

1.2 Simplification de l'offre

- **Un catalogue exclusivement composé de TPE Android connectés :**
 - Arrêt des TPE classiques (exception : maintien de l'offre « harpon » pour les professionnels de la santé avec une référence classique)
 - Arrêt des TPE bi-fentes pour les professionnels de la santé (représentent seulement 10% de leurs souscriptions de TPE en 2023)
 - Arrêt des lecteurs chèques (seulement une 30aine de souscriptions en 2023)

N.B : en cas d'incompatibilité avec le système de caisse d'un client, BPCE PS pourra installer un terminal classique compatible

- **Repositionnement du TPE sous Android en cœur de gamme et par conséquent suppression de la terminologie « Premium »**
- **Simplification des noms des offres** (suppression de la terminologie « IP » devient le standard, le « GPRS » est renommé « 4G »)

1.3 Enrichissement de la gamme Android

- Diversification des risques avec un rééquilibrage des constructeurs à la gamme (Ingenico et PAX).
Pour rappel :
 - **Le DX 4000 remplace le A80 sur le TPE Fixe**
 - **Le DX 8000 remplace le A920 sur le TPE Mobile**
- Intégration de nouveaux matériels Android pour répondre aux besoins d'encaissement en point fixe : TPE Fixe 4G et TPE Fixe 4G + Pinpad

1.4 Poursuite de notre accompagnement pour la conquête des professionnels de la santé :

- Maintien sur 2024 de l'offre « harpon » à 9.90 € HT / mois (engagement 48 mois)
- Maintien des conditions préférentielles pour les professionnels de la santé sur l'ensemble de nos offres TPE

En résumé, vous trouverez sur la page suivante l'ensemble des TPE désormais au catalogue.

Gamme TPE pour les commerçants

Encaissement fixe en point de vente	Encaissement en mobilité dans le point de vente	Encaissement en mobilité totale
 TPE Fixe (ex IP Premium) Dès 19,90 € / mois	 TPE Mobile (ex IP Premium) Dès 29,90 € / mois	 TPE Mobile 4G (ex GPRS Premium) Dès 35,90 € / mois
 TPE Fixe +PP (ex IP Premium) Dès 24,90 € / mois		 TPE Mini 4G (ex GPRS mini Premium) Dès 25,90 € / mois
 TPE Fixe 4G (nouveau) Dès 25,90 € / mois		
 TPE Fixe 4G +PP (nouveau) Dès 30,90 € / mois		

Gamme TPE pour les Professionnels de Santé

Encaissement fixe en point de vente	Encaissement en mobilité dans le point de vente	Encaissement en mobilité totale
 TPE Fixe (ex IP Premium) Dès 17,90 € / mois	 TPE Mobile (ex IP Premium) Dès 27,90 € / mois	 TPE Mobile 4G (ex GPRS Premium) Dès 33,90 € / mois
 TPE Fixe +PP (ex IP Premium) Dès 22,90 € / mois		 TPE Mini 4G (ex GPRS Mini Premium) Dès 23,90 € / mois
 TPE Fixe 4G (nouveau) Dès 23,90 € / mois		
 TPE Fixe 4G +PP (nouveau) Dès 28,90 € / mois		
 TPE Fixe classique (ex IP classique - offre harpon) Dès 9,90 € / mois		

2 RECAPITULATIF DES OFFRES COMMERCIALES

OFFRE DE BIENVENUE CATALOGUE 2024	
CIBLE	TPE & TPE Caisse digitale
Nouveau client qui souscrit un contrat de location	2 mois de loyer offerts sur 48 mois
Ajout de matériel	2 mois de loyer offerts sur 48 mois
Remplacement d'un TPE classique arrivant au terme de sa durée d'engagement par un TPE ou TPE Caisse digitale	2 mois de loyer offerts sur 48 mois

OFFRE DE FIDELISATION CATALOGUE 2024			
CRITERES D'ELIGIBILITE	CONDITIONS APPLIQUEES A L'ANCIEN TPE	CONDITIONS APPLIQUEES AU NOUVEAU TPE (pour souscription de TPE et TPE Caisse digitale)	PRECONISATIONS OSC
1. Remplacement d'un TPE en location depuis plus de 6 ans 2. S'applique pour le remplacement de TPE classique, TPE et TPE Caisse digitale 3. Ne s'applique pas pour la souscription d'un TPE IP Fixe pour les Professionnels Santé	1. Pas d'IRA 2. Pas de frais de changement de TPE	1. Pas de frais de dossier 2. 2 mois de loyer offerts sur 48 mois 3. Pas de frais de rechargement des logiciels (à l'identique de ceux présents sur l'ancien TPE)	1. Préciser en commentaires OSC : « Offre de Fidélisation ». 2. Cocher changement de matériel 3. Il est recommandé de ne saisir qu'une seule prestation OSC incluant 1 demande de modification avec commande de TPE + 1 demande de clôture de l'ancien matériel 4. Il est impératif que le conseiller saisisse les logiciels à installer lors de la commande du TPE sur OSC (et de ne pas le faire dans un 2e temps : une fois la réception du TPE par le client par exemple)

3.1 Restitution des TPE

Pour rompre un contrat de location, il est nécessaire de réaliser une prestation dans l'OSC. Le bordereau de clôture doit être remis au client qui doit le joindre dans le colis de retour. Les équipements doivent être retournés à l'adresse suivante (cf article 7.10) :

Centre Logistique INTERWAY
ZAC Berliet Lot C2-7
PARC ACTY / Bâtiment D / Portail 4
12, rue Jean Carmet
69800 SAINT PRIEST

Cette adresse est à utiliser pour tous les équipements.

3.2 Connexion à une Caisse

Pour chaque commande de matériel, l'OSC prévoit, lors de la saisie de la prestation, de répondre obligatoirement à la question du besoin par le commerçant de brancher son équipement à une caisse enregistreuse. En cas de réponse positive lors du pré-appel, l'équipe « installations » demande le type de câble au commerçant pour l'insérer dans le colisage avec l'équipement.

Lorsque la connexion concerne un TPE sous Android, il est également nécessaire de vérifier la compatibilité entre les deux équipements. Si la majorité des éditeurs de caisses enregistreuses sont référencées auprès du serveur de paiement, il est préférable d'effectuer ce contrôle avant la commande du TPE sous Android. Par conséquent, nous conseillons au CCPro de contacter l'AMPro au 09 69 36 06 26 pour valider cette compatibilité de connexion. Une alerte est mise en place dans l'OSC pour traiter la prestation selon ces modalités.

Ci-dessous le message qui apparaît lorsque la case est cochée à OUI :

« Ce message s'adresse à la commande d'un TPE sous Android : avant de poursuivre la souscription, merci de contacter l'AMPro au 09 69 36 06 26 pour vérifier la compatibilité entre les équipements. Ne pas tenir compte de ce message si vous avez déjà procédé à cet appel »

3.3 Evolution du processus de formation et d'intervention de l'ATT à distance

L'application AirViewer, disponible sur les matériels de la gamme de TPE sous Android, permet à l'Assistance de prendre le contrôle (sous réserve de la validation du commerçant via un popup s'affichant à l'écran) de l'équipement pour procéder à la formation du commerçant ou intervenir en cas de problème technique dans le cadre du SAV.

4 ÉLÉMENTS CLÉS DE L'OFFRE TPE

4.1 Pour les clients

○ Installations

- Livraison par transporteur en standard, incluse dans le loyer
- Installation sur site en option (incluse pour les offres TPE Caisse digitale) : 99 € HT
- Engagements BPCE PS :
 - Pré-appel à J+3 maximum
 - Livraison à J+5 maximum

Lors des souscriptions de contrats sous OSC, il est fortement conseillé de renseigner l'adresse email du commerçant pour améliorer la joignabilité de celui-ci.

○ SAV

- Assistance Technique Téléphonique (ATT) disponible du lundi au samedi de 8h à 20 h via un numéro cristal

- TPE (classique)



- TPE sous Android & TPE caisse digitale



- Echanges de matériels : dépannage par transporteur (standard) :
 - J+1 ouvrable si appel du client avant 18H00 du lundi au vendredi
 - Si appel du client le samedi avant 16H, dépannage le lundi
- Dépannage par technicien sur site (OPTION) : 3,5 € HT/mois ou à l'acte : 130 € HT
 - J+1 ouvrable si appel du client avant 18H00 du lundi au vendredi
 - Si appel du client le samedi avant 16H, dépannage le lundi

○ Autre service (offres TPE sous Android et TPE Caisse digitale)

- Un portail www.ce-boost-pay.fr met à disposition les guides de démarrage et d'utilisation, une rubrique d'aide (FAQ) et des astuces rapides

4.2 Pour les Caisses d'Epargne

- **Assistance Monétique Pro : assistance pour le réseau et les sièges des Caisses d'Epargne**



AMPro

Assistance Monétique Pro

Nos voix et notre expertise au service de votre développement commercial

Tél : 09 69 36 06 26

Email : assistance-monetiquepro@bpce.fr

Du lundi au samedi de 9h à 18h

Périmètre couvert :

- Faire du conseil à la vente
- Informer sur une procédure ou une tarification
- Répondre aux besoins de suivi de dossiers en cours
- Traiter les demandes opérationnelles concernant un incident
- Escalader une demande d'un client, en second niveau, après son contact à l'ATT
- Vente à 3 sur les matériels acceptation

- **Mise à disposition d'un Outil d'Aide à la Vente**
 - Un outil de diagnostic TPE disponible depuis l'OSC : Easy TPE
- **Rémunération de la Caisse d'Epargne**
 - Commission de rémunération de 5% des loyers HT encaissés sur le stock pour les offres de TPE classiques
 - Commission de rémunération de 10% des loyers HT encaissés sur le stock pour les offres TPE (sous Android) et TPE Caisse digitale
 - Rémunération par ouverture de contrat de location (hors renouvellement) : 10€ HT
- **Labellisation Bureau Veritas**

BPCE Payment Services a mis en place une démarche de management par la qualité permettant de s'assurer que l'organisation et les prestations de l'offre sont conformes aux engagements clients. Cette démarche s'est concrétisée par la labellisation du Bureau Veritas en 2016 et chaque année un audit de suivi est validé avec succès.

BPCE PAYMENT SERVICES
Solutions de location
de terminaux de paiement

Audité par

BUREAU VERITAS
Certification



92937 Paris-la-Défense Cedex
Disponible sur demande

5 SYNTHÈSE DES OFFRES DE LOCATION

5.1 Synthèse tarifaire des offres de location

Synthèse des offres TPE	48 mois	24 mois	12 mois
	Loyers 2024	Loyers 2024	Loyers 2024
GAMME TPE POUR LES COMMERCANTS			
Encaissement fixe en point de vente			
TPE Fixe	19,9	24,9	27,4
TPE Fixe + Pinpad Lecteur	24,9	29,9	32,4
TPE Fixe 4G	25,9	30,9	33,4
TPE Fixe 4G + Pinpad Lecteur	30,9	35,9	38,4
Encaissement en mobilité dans le point de vente			
TPE Mobile	29,9	34,9	37,4
Encaissement en mobilité totale			
TPE Mobiliée 4G	35,9	40,9	43,4
TPE Mini 4G	25,9	30,9	33,4
TPE + caisse digitale			
CE Boost Pay Business Fixe avec caisse Addict	73,5	Pas d'offre 24 mois	Pas d'offre 12 mois
CE Boost Pay Business Mobile avec caisse Addict	65,5	Pas d'offre 24 mois	Pas d'offre 12 mois
CE Boost Pay Business Mobile 4G avec caisse Addict	71,5	Pas d'offre 24 mois	Pas d'offre 12 mois
GAMME POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTE			
Encaissement fixe en point de vente			
TPE Fixe classique (offre harpon)	9,9	20,0	22,5
TPE Fixe	17,9	22,9	25,4
TPE Fixe + Pinpad Lecteur	22,9	27,9	30,4
TPE Fixe 4G	23,9	28,9	31,4
TPE Fixe 4G + Pinpad Lecteur	28,9	33,9	36,4
Encaissement en mobilité dans le point de vente			
TPE Mobile	27,9	32,9	35,4
Encaissement en mobilité totale			
TPE Mobiliée 4G	33,9	38,9	41,4
TPE Mini 4G	23,9	28,9	31,4

Codes NAF éligibles à la tarification PS : 3250A, 4773Z, 4774Z, 4778A, 7500Z, 8610Z, 8621Z, 8622A, 8622B, 8622C, 8623Z, 8690A, 8690B, 8690C, 8690D, 8690E, 8690F, 8710A, 8710B, 8710C, 8720A, 8720B, 8730A, 8730B, 8790A, 8790B.

5.2 Encaissement fixe en point de vente

Encaissement fixe en point de vente		
Type de mobilité		
Pas de mobilité	✓	✓
Mobilité à l'intérieur du Point de Vente	-	-
Mobilité totale	-	-
EXEMPLES DE BESOINS CLIENT	Encaissement en un point fixe Le TPE fixe par excellence, pour un usage uniquement « fixe » (sur un comptoir par exemple), connecté par câble Ethernet à ma box Internet.	Encaissement en un point fixe Le TPE fixe par excellence, pour un usage uniquement « fixe » (sur un comptoir par exemple), connecté par câble Ethernet à ma box Internet. Confort d'usage Je dispose d'un Pinpad pour un confort d'usage optimal, tourné vers le client afin que ce dernier puisse y insérer sa carte bancaire lui-même et composer son code confidentiel ou payer en sans contact. Ainsi le TPE reste de mon côté pour plus de praticité et j'évite des manipulations intempestives pouvant abîmer mon matériel
OFFRE	Fixe (avec ou sans 4G)	Fixe + Pinpad (avec ou sans 4G)
VISUEL ET MATERIEL (à titre indicatif)	  DX 4000	 A80 + Q25
Connectivités	➤ Ethernet / wifi ➤ 4G en option	➤ Ethernet seulement ➤ 4G en option
CARACTERISTIQUES	➤ Compatible Sans Contact (sous réserve de la signature des addendas Sans Contact au contrat d'acceptation CB) ➤ Ecran couleur ➤ Dalle tactile (et touches physiques pour le A80 et le pinpad) Ecran couleur tactile HD 5" Caméra pour lecture des codes barre/QR codes Mobilité de 30 à 50 m autour d'une box Internet (lorsque connexion en Wifi) ou de la base du TPE (lorsque connexion filaire) en champ libre	Ecran couleur tactile HD 4" Caméra pour lecture des codes barre/QR codes Pas de wifi disponible sur ce matériel
PREREQUIS	Box Internet incluant le forfait Haut Débit Internet souscrit par le client auprès de son FAI (Fournisseur d'Accès Internet)	
Frais de dossier	50 € HT frais de dossier	
OPTIONS	- Installation sur site : 99 € HT - Maintenance sur site : + 3.5€ HT / TPE / mois - Maintenance sur site à l'acte : +130€	
PRESTATIONS incluses dans le loyer	▪ Préparation et livraison du TPE ▪ Formation et installation à distance ▪ Assistance Technique Téléphonique du lundi au samedi de 8h à 20h ▪ Maintenance avec échange standard	

5.3 Encaissement en mobilité dans le point de vente

Encaissement en mobilité dans le point de vente	
Type de mobilité	
Pas de mobilité	✓
Mobilité à l'intérieur du Point de Vente	✓
Mobilité totale	✓ (Ponctuelle) *Connexion via le smartphone (<i>non fourni</i>)
EXEMPLES DE BESOINS CLIENT	<u>Encaissement en mobilité à l'intérieur du PDV</u> Je me déplace à l'intérieur de mon magasin pour l'encaissement. En cas de coupure Internet avec ma box, je peux utiliser le partage de connexion sur mon smartphone pour continuer à réaliser des transactions.
	<u>Mobilité ponctuelle</u> J'ai besoin d'encaisser des paiements en déplacement de façon ponctuelle (marchés, expositions, etc..). Je fais un partage de connexion avec mon smartphone.
OFFRE	Mobile
VISUEL ET MATERIEL (à titre indicatif)	
	DX 8000
Connectivités	➤ Wifi ➤ Option 4G
CARACTERISTIQUES	➤ Compatible Sans Contact (sous réserve de la signature des addendas Sans Contact au contrat d'acceptation CB) ➤ Ecran couleur ➤ Dalle tactile (et touches physiques pour le A80 et le pinpad)
	Mobilité de 30 à 50 m autour d'une box Internet (lorsque connexion en Wifi) ou de la base du TPE (lorsque connexion filaire) en champ libre. Ecran couleur tactile 5,5" Caméra pour lecture des codes barre/QR codes
PREREQUIS	Box Internet incluant le forfait Haut Débit Internet souscrit par le client auprès de son FAI (Fournisseur d'Accès Internet)
Frais de dossier	50 € HT frais de dossier
OPTIONS	▪ Installation sur site : 99 € HT ▪ Maintenance sur site : ▪ + 3.5€ HT / TPE / mois ▪ Maintenance sur site à l'acte : +130€ ▪ Back-up 4G en cas de coupure de connexion Internet : ▪ +5 € HT/TPE/mois
PRESTATIONS incluses dans le loyer	▪ Préparation et livraison du TPE ▪ Formation et installation à distance ▪ Assistance Technique Téléphonique du lundi au samedi de 8h à 20h ▪ Maintenance avec échange standard

5.4 Encaissement en mobilité totale

Encaissement en mobilité totale		
Type de mobilité		
Pas de mobilité	✓	✓
Mobilité à l'intérieur du PDV	✓	✓
Mobilité totale	✓	✓
EXEMPLES DE BESOINS CLIENT	<u>Mobilité totale</u> Je suis commerçant itinérant (forains, taxis, artisans, livreurs, vendeurs à domicile, exposants salons...) <u>Encaissement à l'intérieur du PDV</u> Je me déplace à l'intérieur de mon magasin pour l'encaissement et je ne dispose pas d'un accès Internet.	<u>Mobilité totale</u> Je suis commerçant itinérant (forains, taxis, artisans, livreurs, vendeurs à domicile, exposants salons...) <u>Encaissement à l'intérieur du PDV</u> Je me déplace à l'intérieur de mon magasin pour l'encaissement et je ne dispose pas d'un accès Internet. Déconseillé pour des activités avec files d'attente.
OFFRE	TPE Mobile 4G	TPE Mini 4G
VISUEL ET MATERIEL (à titre indicatif)		
	PAX A920 Pro	PAX A50
Connectivités	➤ Proposé en 4G uniquement ➤ Le matériel dispose du wifi	➤ Proposé en 4G uniquement ➤ Le matériel dispose du wifi
CARACTERISTIQUES	➤ Compatible Sans Contact (sous réserve de la signature des addendas Sans Contact au contrat d'acceptation CB)	
	▪ Ecran couleur tactile 5,5'' ▪ Caméra pour lecture des codes barre/QR code ▪ Connexion 4G	▪ Ecran couleur tactile 4,5'' ▪ Connexion 4G ▪ Pas d'imprimante
PREREQUIS	Réception réseau mobile suffisante	Réception réseau mobile suffisante
Frais de dossier	50 € HT frais de dossier	
OPTIONS	▪ Installation sur site : 99 € HT ▪ Maintenance sur site : + 3,5 €HT/TPE/mois	
PRESTATIONS incluses dans le loyer	▪ Préparation et livraison du TPE ▪ Formation et installation à distance ▪ Assistance Technique Téléphonique du lundi au samedi de 8h à 20h	

5.5 TPE + caisse digitale

TPE + Caisse digitale			
Accès Internet	Le client dispose d'un accès à Internet		Le client ne dispose pas d'un accès à Internet
Type de mobilité :			
Pas de mobilité	✓	✓	✓
Mobilité à l'intérieur du Point de Vente	-	✓	✓
Mobilité totale	-	✓ (Ponctuelle) *Connexion via le smartphone (non fourni)	✓
EXEMPLES DE BESOINS CLIENT	Encaissement en un point fixe Le E600 est commercialisé comme un TPE Fixe pour encaisser au comptoir. Le mode WIFI lui permet néanmoins de se déplacer à l'intérieur du PDV. En cas de coupure Internet avec ma box, je peux utiliser le partage de connexion sur mon smartphone pour continuer à réaliser des transactions. Confort d'usage Je dispose d'un double écran tactile haute définition qui permet au client d'insérer sa carte bancaire et de composer son code confidentiel ou d'effectuer une opération « sans contact » sans manipuler le matériel	Encaissement en mobilité à l'intérieur du PDV Je me déplace à l'intérieur de mon magasin pour l'encaissement. En cas de coupure Internet avec ma box, je peux utiliser le partage de connexion sur mon smartphone pour continuer à réaliser des transactions. Mobilité ponctuelle Je peux avoir besoin d'encaisser des paiements plusieurs fois par mois en déplacement (marchés, expositions, etc...). Je fais un partage de connexion sur mon smartphone	Mobilité totale Je suis commerçant itinérant (forains, taxis, artisans, livreurs, vendeurs à domicile, exposants salons...) Encaissement à l'intérieur du PDV Je me déplace à l'intérieur de mon magasin pour l'encaissement et je ne dispose pas d'une box Internet
	OFFRE	Fixe	Mobile
VISUEL ET MATERIEL (à titre indicatif)			
	PAX E600	PAX A920 Pro	PAX A920 Pro
Connectivités	➤ Wifi ou Ethernet	➤ Wifi ou Ethernet	➤ Proposé en 4G uniquement ➤ Le matériel dispose du wifi
CARACTERISTIQUES	➤ Compatible Sans Contact (sous réserve de la signature des addendas Sans Contact au contrat d'acceptation CB) ➤ Caméra pour lecture des codes barre/QR codes		
	Mobilité de 30 à 50 m autour d'une box Internet (lorsque connexion en Wifi) ou de la base du TPE (lorsque connexion filaire) en champ libre.		Connexion 4G
	➤ Double écran couleur tactile HD (8" côté commerçant, 4" côté client)	Ecran couleur tactile 5,5"	
CAISSE DIGITALE	 Caisse ADDICT Frais de licence : 99 € HT Options : 10 € HT/mois/TPE/option - Gestion de stock - Export comptable		
PREREQUIS	Box Internet incluant un forfait Haut Débit Internet souscrit par le client auprès de son FAI (Fournisseur d'Accès Internet)		
TARIF HT	73,5 € HT/mois (engagement 48 mois) + Frais de licence de la caisse : 99 € HT	65,5 € HT/mois (engagement 48 mois) + Frais de licence de la caisse : 99 € HT	71,5 € HT/mois (engagement 48 mois) + Frais de licence de la caisse : 99 € HT
	+ 50 € HT frais de dossier		
OPTIONS	- Maintenance sur site : + 3,5€ HT/TPE/mois - Maintenance sur site à l'acte : +130 € HT		
	Back-up GPRS en cas de coupure de connexion internet : +5 € HT/TPE/mois		
PRESTATIONS incluses dans le loyer	- Préparation et livraison du TPE - Formation et installation sur site du TPE, la formation à la caisse digitale étant à distance (cf. article 9.4.5 page 44) - Assistance Technique Téléphonique du lundi au samedi de 8h à 20h - Maintenance avec échange standard		

5.6 Précisions sur les TPE sous Android

Ces TPE ont un système d'exploitation Android qui fonctionne sur un mode d'utilisation à l'identique d'un Smartphone ou d'une tablette Android.

Ces matériels ont l'avantage de proposer d'autres services que le paiement avec des applications « métier » (logiciel de caisse, programme de fidélité, etc..) et des applications compagnons (agenda, calculatrice, commande de consommables, etc...)

Les TPE sous Android de l'offre BPCE Payment Services se connectent pour chaque transaction en IP (ethernet ou wifi) ou en 4G à un serveur hébergeant l'application de paiement.

6.1 Convention de service et contrat de location :

La convention est conclue entre BPCE Payment Services et BPCE agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE.

La convention de service a pour objet de déterminer les conditions et les modalités selon lesquelles les Etablissements Adhérents désignant chaque entité du groupe BPCE, mettront en relation leurs Clients et BPCE Payment Services pour la fourniture des Offres incluant la location TPE et proposées par BPCE Payment Services.

Chaque Etablissement Adhérent fera ses meilleurs efforts pour promouvoir les Offres proposées par BPCE Payment Services auprès d'eux

6.2 Vie du contrat et du mandat SDD

Le contrat de location est signé pour une durée de 12, 24 ou 48 mois et est renouvelable par tacite reconduction, par périodes successives d'un an, sauf dénonciation 3 mois avant échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pendant la vie du contrat, l'Etablissement bancaire s'engage à ne pas rejeter les prélèvements automatiques présentés par BPCE Payment Services en règlement des loyers ou des différents frais.

6.3 Modalités de calcul des frais

Les frais d'ouverture du dossier de contrat de location sont facturés selon le nombre d'équipements loués par le commerçant. La règle d'application des frais de dossier est la suivante :

- Les frais de dossier sont prélevés pour chaque dossier de location ouvert portant sur un TPE ou un ELC
- Les frais de dossier sont plafonnés à 2 maximum par commande ; au-delà de deux équipements commandés pour un même contrat CB, BPCE Payment Services ne prélève plus de frais de dossier supplémentaires, ces derniers étant pris en charge par BPCE Payment Services.
- Les frais de dossier ne sont prélevés qu'une fois dans une commande groupant un TPE et un ELC

Les frais d'installation sur site sont prélevés une seule fois, pour chaque intervention sur site destinée à l'installation des terminaux, indépendamment du nombre de TPE installés sur chaque site. *Exemple : Une commande concernant deux sites, le premier avec 1TPE+1ELC, le second avec 3 TPE donnera lieu au prélèvement de 2 fois les frais d'installation sur site (1 par site). Il n'existe aucun motif de remise des frais d'installation sur site.*

6.4 Modalités de facturation et de paiements des loyers

Une facture est systématiquement envoyée au client afin de lui permettre de récupérer la TVA. Cette facture porte sur une période annuelle (civile) terme à échoir. La première facture intègre les divers frais initiaux (ouverture dossier, logiciels) et les loyers jusqu'à la fin de l'année en cours. Elle prend effet dès la livraison du TPE. Le client peut demander gratuitement un duplicata.

La facturation des offres TPE sous Android et TPE caisse digitale n'est pas traitée selon le même système décrit ci-dessus : la facturation des loyers est mensuelle.

La mise à disposition des factures se fait par courrier.

6.5 Logiciels pour les TPE et Applications pour la gamme sous Android

Les tableaux ci-dessous présentent la liste des logiciels spécifiques ou privatifs disponibles pour les gammes d'équipements proposées en 2023 par BPCE Payment Services et leur tarif.

Sur commande de l'Etablissement bancaire, BPCE Payment Services peut télécharger un logiciel privatif (AMEX...) ou spécifique (VAD, CHEQUE...) sur le terminal de paiement d'un accepteur. Attention, concernant les terminaux non loués auprès de BPCE Payment Services, des restrictions s'appliquent (Cf 7.2.3). Le catalogue de logiciels présentant une gamme trop importante, nous présentons dans ce document la partie la plus demandée par les commerçants. Aussi, pour un logiciel privatif non présent au catalogue, nous vous invitons à contacter l'Assistance Monétique PRO (09 69 36 06 26), pour vérifier sa faisabilité, et son tarif. Cette prestation peut être réalisée :

- lors de la préparation du terminal, avant envoi chez le client
- par téléphone, sur un terminal déjà installé

L'utilisation d'un logiciel privatif peut impliquer que le commerçant contractualise avec l'organisme d'affiliation concerné. Ce dernier pourra communiquer au commerçant les éléments nécessaires au paramétrage de son TPE.

LOGICIELS TOUJOURS DISPONIBLES POUR LES COMMERÇANTS DETENTEURS DE TPE CLASSIQUES (TPE plus à la gamme)		
IP Fixe Vérifone / Ingenico	IP Fixe + PP - IP Mobile - GPRS Fixe - GPRS Fixe + PP - GPRS Mobile Ingenico	RTC Mobile Ingenico
CONECS (1) Gratuit	CONECS (1) Gratuit	CONECS (1) Gratuit
MULTI COMMERCE Gratuit	MULTI COMMERCE Gratuit	MULTI COMMERCE Gratuit
VAD 30€ HT	PARTAGE ADDITION Gratuit	PARTAGE ADDITION Gratuit
NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 30 € HT	VAD 30€ HT	VAD 30€ HT
CE Boost FID (2) Facturation CE	NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 30 € HT	NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 30 € HT
AMEX Contact et SC 50 € HT	CE Boost FID (2) Facturation CE	CE Boost FID (2) Facturation CE
CB Enseigne (Aurore, Cofinoga, Pass) 30 € HT	AMEX Contact et SC : 50 € HT	AMEX Contact et SC : 50 € HT
Franfinance 30 € HT	CB Enseigne (Aurore, Cofinoga, Pass) 30 € HT	CB Enseigne (Aurore, Cofinoga, Pass) 30 € HT
Chèque (3) 30 € HT	Franfinance 30 € HT	Franfinance 30 € HT
PLBS 50 € HT	Chèque (3) 30 € HT	Chèque (3) 30 € HT
	Restaurant N° de table 30 € HT	Restaurant N° de table 30 € HT
	PLBS 50 € HT	PLBS 50 € HT
	Quasi Cash 30 € HT	Quasi Cash 30 € HT
	Don HeoH Gratuit	ANCV (8) 30 € HT
	ANCV (8) 30 € HT	

LOGICIELS TOUJOURS DISPONIBLES POUR LES PROFESSIONNELS DE LA SANTE DETENTEURS DE TPE CLASSIQUES (TPE plus à la gamme)				
Santé IP - Santé GPRS Ingenico	Santé RTC Ingenico	IP Fixe Vérifone / Ingenico	IP Fixe + PP - IP Mobile - GPRS Fixe GPRS Fixe + PP - GPRS Mobile - Ingenico	RTC Mobile Ingenico
MULTI COMMERCES Gratuit	MULTI COMMERCES Gratuit	MULTI COMMERCES Gratuit	MULTI COMMERCES Gratuit	MULTI COMMERCES Gratuit
VAD 30€ HT	VAD 30€ HT	VAD 30€ HT	VAD 30€ HT	VAD 30€ HT
NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 30 € HT	NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 30 € HT	NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 30 € HT	NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 30 € HT	NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 30 € HT
AMEX Contact et SC 50 € HT	AMEX Contact et SC 50 € HT	AMEX Contact et SC 50 € HT	AMEX Contact et SC 50 € HT	AMEX Contact et SC 50 € HT
Chèque (3) 30 € HT	Chèque (3) 30 € HT	Chèque (3) 30 € HT	Chèque (3) 30 € HT	Chèque (3) 30 € HT
PLBS 50 € HT	PLBS 50 € HT	PLBS 50 € HT	PLBS 50 € HT	PLBS 50 € HT
Don HeoH Gratuit	Vitaplus Facturation Saficard		Don HeoH Gratuit	
Vitaplus Facturation Saficard				

LOGICIELS DISPONIBLES SUR LES TPE (SOUS ANDROID) POUR LES COMMERÇANTS

Fixe - Fixe + Pinpad Mobile – 4G Mobile	Mini 4G	Caisse Addict TPE + caisse digitale Fixe, Mobile, Mobile 4G
CONECS (1) Gratuit	CONECS (1) Gratuit	CONECS (1) Gratuit
MULTI COMMERCES Gratuit	MULTI COMMERCES Gratuit	VAD 15 € HT
VAD 15 € HT	VAD 15 € HT	NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 15 € HT
NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 15 € HT	CE Boost FID (2) Facturation CE	CE Boost FID (2) Facturation CE
CE Boost FID (2) Facturation CE	AMEX Contact et SC 15 € HT	AMEX Contact et SC 15 € HT
AMEX Contact et SC 15 € HT	PLBS 15 € HT	Chèque (3) 15 € HT
Chèque (3) 15 € HT	Quasi Cash 15 € HT	PLBS 15 € HT
PLBS 15 € HT	Don HeoH Gratuit	Quasi Cash 15 € HT
Quasi Cash 15 € HT	ANCV (9) Gratuit	Don HeoH Gratuit
Don HeoH Gratuit	Jepaieenligne EXPRESS Gratuit	ANCV (8) Gratuit
ANCV (8) Gratuit		Jepaieenligne EXPRESS Gratuit
Jepaieenligne EXPRESS Gratuit		Caisse Addict (7) 99 € HT
		Addict Gestion de stock 10 € HT/mois
		Addict Export comptable 10 € HT/mois

LOGICIELS DISPONIBLES SUR LES TPE SOUS ANDROID POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTE			
Fixe - Fixe + Pinpad	Mobile	Mobile 4G	Mini 4G
MULTI COMMERCES Gratuit	MULTI COMMERCES Gratuit	MULTI COMMERCES Gratuit	MULTI COMMERCES Gratuit
VAD 15 € HT	VAD 15 € HT	VAD 15 € HT	VAD 15 € HT
NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 15 € HT	NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 15 € HT	NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB) 15 € HT	AMEX Contact et SC 15 € HT
AMEX Contact et SC 15 € HT	AMEX Contact et SC 15 € HT	AMEX Contact et SC 15 € HT	PLBS 15 € HT
Chèque (3) 15 € HT	Chèque (3) 15 € HT	Chèque (3) 15 € HT	Don HeoH Gratuit
PLBS 15 € HT	PLBS 15 € HT	PLBS 15 € HT	Jepaieenligne EXPRESS Gratuit
Don HeoH Gratuit	Don HeoH Gratuit	Don HeoH Gratuit	
Jepaieenligne EXPRESS Gratuit	Jepaieenligne EXPRESS Gratuit	Jepaieenligne EXPRESS Gratuit	

Le tableau ci-dessous présente la liste des Applications présentes et disponibles sur la gamme Android (pour les commerçants et professionnels de la santé).

Applications
Calculatrice (4)
Agenda (5)
Convertisseur (6)

(1) Nécessite une affiliation CONECS (www.conecs.fr) et un référencement de l'établissement auprès de la CNTR (www.cntr.fr/V2/home.php).

(2) CEboostFid est une solution de fidélisation reposant sur le TPE du commerçant et la carte bancaire du client, laquelle devient sa carte de fidélité. Cette solution s'appuie sur l'analyse des données clients (historique des paiements CB, fréquence d'achat, panier moyen, etc.) et le paramétrage d'un programme de fidélité correspondant à l'activité du commerçant.

- Les principales étapes :
 - Souscription d'un contrat de proximité
 - Transmission de la prestation dans l'OSC (commande du logiciel CEboostFid)
 - Installation du logiciel sur le TPE par le mainteneur (importance de vérifier la fiabilité du n° de téléphone du commerçant lors de la souscription)
 - RDV Reco avec l'expert marketing (planifié via l'agenda Youcanbookme)
- Facturation du logiciel à la Caisse d'Epargne
 - pour les TPE classiques : 25 € HT
 - pour les TPE (sous Android) : 15 € HT

Pour les TPE sous Android, l'onboarding des commerçants sur IZICAP (CE boost Fid) a été nettement amélioré et le commerçant n'a plus à saisir ses login / mot de passe pour activer son application CE boost Fid.

En effet, après avoir souscrit un contrat CE boost Fid, le commerçant reçoit un email de bienvenue charté Caisse d'Epargne comprenant un QR Code. Pour le flasher avec son terminal Android il doit appuyer sur l'icône IZICAP pour activer automatiquement la caméra de son TPE.

Ce « Flash » transforme l'icône IZICAP présent sur le terminal en icône CE boost Fid et l'application du commerçant est désormais prête à fonctionner.

(3) Le logiciel chèque (CHPN) permet d'opérer le service de vérification des chèques auprès du Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI), service popularisé sous le nom de RESIST et désormais dénommé Vérifiance FNCI-Banque de France. Mais le service de vérification des chèques ne fait pas partie de notre offre : le commerçant doit y souscrire directement. Pour tout renseignement, consulter le [site http://verifiance-fnci.fr](http://verifiance-fnci.fr).

Le logiciel chèque (CHPN) permet d'opérer le service, une fois que le commerçant y a souscrit et dispose des paramètres nécessaires au fonctionnement du service. Le service d'assistance téléphonique de BPCE Payment Services peut aider le commerçant à paramétrer le logiciel chèque. Par contre, le service d'assistance téléphonique n'interviendra pas pour le compte du commerçant auprès du fournisseur du service Vérifiance FNCI-Banque de France.

De plus :

- La fonction CHPN permet également de garantir le paiement d'un chèque via notamment deux sociétés : Transax (<https://www.transax.fr/>) ou Chèque service (<http://securisons.net/solution>) Le commerçant doit contacter une de ces deux sociétés pour adhérer à ce service de garantie.
- La fonction CHPR permet la télécollecte automatique des chèques via le partenaire TESSI (<https://www.tessidocumentsservices.fr>). Le commerçant doit contacter cette société pour adhérer à ce service de télécollecte.

(4) L'Application calculatrice permet de déclencher le paiement dans la continuité de l'opération, de calculer des pourcentages pour effectuer des remises et d'afficher l'historique des dernières opérations effectuées.

(5) L'Application Agenda permet de gérer et organiser les rendez-vous, événements, réservations, etc..

(6) L'Application Convertisseur permet de convertir des devises étrangères entre elles avec des taux de change actualisés directement auprès de la Banque Centrale Européenne.

(7) L'Application de Caisse Addict est souscrite au travers du contrat de location « TPE caisse digitale » après que le commerçant ait lu et accepté les Conditions Générales d'Utilisation. Cette caisse digitale intégrée au TPE, conforme à la norme NF 525, permet en standard de :

- Gérer un catalogue de produits
- Gérer des encaissements/commandes
- Gérer les utilisateurs
- Gérer un carnet d'adresses
- Consulter et analyser les ventes
- Sauvegarder et sécuriser les données

et en option, avec facturation complémentaire, de :

- gérer les stocks depuis le back office et si besoin synchroniser ou décrémenter les stocks sur plusieurs sites simultanément : 10 € HT/mois/équipement
- mettre en place un export comptable des ventes : 10 € HT/mois/équipement

Concernant le TPE PAX A920 Pro doté d'un écran 5,5" et le DX 8000 6", il est recommandé entre autres, de ne pas dépasser 100 articles dans le catalogue et de ne pas attacher de photos lorsqu'il y a plus de 10 produits.

(8) L'Application ANCV

Les commerçants peuvent accepter simplement et facilement l'ANCV Connect directement depuis leurs terminaux sous Android sans surcoût supplémentaire.

Ils peuvent en faire la demande directement lors de la souscription de leur contrat de location de TPE sous Android.

Les commerçants déjà équipés devront, munis de leur ShopID ANCV, contacter l'Assistance Technique Téléphonique qui activera à distance ce nouveau service d'acceptation.

NB : Journal des Transactions et Journal des Remises

Les commerçants équipés d'un terminal sous Android se voient proposés la possibilité d'accéder en temps réel à deux journaux distincts : le Journal des Transactions et le Journal des Remises.

Le Journal des Transactions permet à un commerçant de consulter son historique et le détail des transactions CB sur les 13 derniers mois directement sur son TPE.

Il peut également rechercher une transaction en particulier et imprimer le ticket CB porteur correspondant.

Le Journal des Remises permet à un commerçant de disposer directement sur son TPE de son historique de remises CB sur les 13 derniers mois lui permettant de consulter une remise pour une journée donnée et d'imprimer le ticket de télécollecte correspondant.

6.6 Gratuité en début de contrat de location : modalité de facturation

Il est possible de proposer au client une période de gratuité, uniquement en début du contrat de location. Durant cette période, les frais sont prélevés à l'Etablissement bancaire en lieu et place du client. Hors période de gratuité, les loyers sont prélevés mensuellement, directement sur l'ICS du client, terme à échoir, dans le courant du mois.

6.6.1 Modalités d'application

L'Etablissement bancaire coche la case "Campagne d'un établissement pour la location de matériel " dans l'OSC, en indiquant ensuite une date de bascule.

Avant la date de bascule fixée par l'Etablissement bancaire, les loyers des clients auxquels la gratuité de la location de l'équipement monétique est offerte sont prélevés sur le compte de l'Etablissement bancaire.

Au-delà de cette date, les loyers sont prélevés sur le compte du client : un traitement automatique détecte la fin de la période de gratuité (enregistrée au moment de la création du contrat).

Précisions :

- la date de bascule se situe obligatoirement le 1er jour du mois pour se caler avec les périodes de facturation monétique,
- il n'est pas prévu de pouvoir modifier ultérieurement la date de fin de la période de gratuité de la location de matériel monétique,

6.6.2 Prestations concernées par la gratuité

La gratuité concerne :

- les loyers mensuels,
- les frais d'ouverture du dossier de location, (à préciser dans les commentaires de l'OSC)
- les éventuels logiciels supplémentaires commandés au moment de l'ouverture du contrat (à préciser dans les commentaires de l'OSC)

Une prochaine version de l'OSC permettra de choisir les différentes prestations concernées par la gratuité sans avoir à saisir dans la zone commentaires

6.7 Facturation de l'Assistance Technique Téléphonique

Deux types d'appels sont référencés.

Les appels techniques relatifs aux TPE :

- maintenus par BPCE Payment Services,
- non maintenus par BPCE Payment Services. Dans ce cas, la prestation n'est assurée que pour les modèles de TPE appartenant aux gammes distribuées par BPCE Payment Services.

Les appels non techniques relatifs aux TPE :

- au crédit en compte des transactions télécollectées,
- aux commandes de consommables,
- à certaines questions administratives des commerçants et de l'Etablissement bancaire (renseignements, réclamations, suivi de réclamations...).

Le mode de facturation est le suivant :

TYPE D'APPEL	CRITÈRE	PRIX UNITAIRE H.T.
TECHNIQUE	TPE maintenu par BPCE Payment Services	Inclus dans le loyer du TPE
	TPE non maintenu par BPCE Payment Services	11 € facturés à l'Etablissement bancaire
NON TECHNIQUE	Transactions télécollectées	8 € facturés à l'Etablissement bancaire
	Commande de consommables	Non facturé
	Questions administratives diverses	8 € facturés à l'Etablissement bancaire

6.8 Changement de TPE durant la vie du contrat

Il se traduit par la résiliation de l'ancien contrat de location puis l'ouverture d'un nouveau contrat de location

Si l'ancien contrat n'est pas résilié, les loyers de ce dernier continueront à être prélevés.

Le coût de la prestation de changement de matériel est de 49 € HT.

NB : Les éventuelles Indemnités de Rupture Anticipée (IRA) de l'ancien contrat de location ainsi que les frais de dossier afférents à la location du nouveau matériel ne font pas, quant à eux, l'objet d'une facturation.

Lors du changement de matériel, le client peut choisir une durée d'engagement différente.

Les options et/ou logiciels qui seront choisis pour le nouveau contrat feront l'objet d'une facturation au client.

NB : le client ne peut pas utiliser cette prestation pour changer uniquement la durée d'engagement de son contrat. Cette prestation implique obligatoirement un changement de modèle de matériel.

Si le client souhaite passer d'un TPE classique vers l'offre TPE ou TPE caisse digitale, il bénéficie de cette prestation de changement de matériel avec l'application de 2 mois de loyer offerts lorsque la durée d'engagement de 48 mois du TPE classique est dépassée.

Le commerçant devra gérer le retour du TPE, les frais de transport étant pris en charge par BPCE Payment Services via un bon de retour préaffranchi joint au colis du nouveau matériel.

Lors du retour du TPE, le bordereau de « clôture de contrat de location suite à un changement de matériel » issu de l'OSC et signé par l'Etablissement bancaire et le Locataire doit être joint au colis.

Si le nouvel équipement fait l'objet d'une installation sur site, le technicien récupèrera l'ancien matériel.

Ci-dessous les conditions d'un changement de TPE :

CHANGEMENT DE MATERIEL				
CRITERES D'ELIGIBILITE	COÛT DE LA PRESTATION	CONDITIONS APPLIQUEES A L'ANCIEN TPE	CONDITIONS APPLIQUEES AU NOUVEAU TPE	PRECONISATIONS OSC
Modèle de TPE différent	49 €	1. Pas d'IRA	1. Pas de frais de dossier 2. Frais de rechargement logiciels facturés 3. <u>2 mois de loyer offerts sur 48 mois quand le TPE Premium remplace un TPE classique arrivant au terme de sa durée d'engagement</u>	1. Cocher changement de matériel 2. Il est recommandé de ne saisir qu'une seule prestation OSC incluant 1 demande de modification avec commande de TPE + 1 demande de clôture de l'ancien matériel

6.9 Transfert du contrat de location

Le contrat de location n'est ni cessible, ni transférable. Le transfert du contrat de location n'existe pas.

En effet, un changement de SIREN (ex : changement de Raison Sociale pour différentes raisons (passage à une autre activité, reprise du fonds de commerce par un membre de la famille, vente dudit fonds de commerce à un tiers)) engendre la création d'un nouveau contrat monétique avec les références de la nouvelle entité. L'Etablissement bancaire demande parfois, par commodité, et pour éviter la facturation des Indemnités de Rupture Anticipée déclenchée par la restitution de l'équipement, que le « repreneur » (nouvelle entité) conserve le TPE du « cédant » (ancienne entité).

Répondre à cette demande nécessite de faire signer au « repreneur » un contrat de location incluant toutes les caractéristiques du TPE du « cédant » (modèle, date d'effet du contrat initial, montant des loyers, logiciels). Ce contrat de location n'existe pas.

Pour apporter une résolution contractuelle et une solution financière satisfaisante à l'ensemble des parties, BPCE Payment Services a mis en place le process suivant :

- **Pour le « repreneur »**, la commande d'un TPE effectuée en fonction des offres en présence et selon les procédures en vigueur lui permettant de recevoir un équipement neuf de son choix.
- **Pour le « cédant »**, la clôture du contrat de location de TPE avec restitution du matériel également effectuée selon les procédures en vigueur en renseignant le commentaire suivant dans l'OSC : **« Reprise d'activité par une autre entité contrat CB n° xxxxxxxx. Indemnité de 49 € à la place des IRA »**. En effet, pour éviter au « cédant » d'avoir à supporter le coût des Indemnités de Rupture Anticipée, et afin de limiter la perte financière due à cette absence de facturation, BPCE Payment Services prélèvera en lieu et place une indemnité de 49 € HT, à l'identique de celle pratiquée dans le cas d'un changement de TPE.

En synthèse, quand le n° de contrat CB change, le contrat de location du TPE du « cédant » doit être clôturé avec restitution de l'équipement et une commande de TPE doit être effectuée pour le « repreneur ». Une indemnité de 49 € sera appliquée à la place des IRA.

NB : Il est important de bien renseigner ce commentaire dans l'OSC pour permettre aux équipes de BPCE Payment Services de procéder à la facturation de ce montant de 49 € HT et de contrôler qu'une commande de TPE a bien été réalisée sur le contrat CB du « repreneur », et ce, à la même adresse du Point De Vente.

6.10 Résiliation du contrat

En cas de résiliation du contrat de location, le locataire ne peut pas devenir propriétaire de son terminal : il est tenu de restituer, par lui-même ou via l'Etablissement bancaire, le terminal au mainteneur de BPCE Payment Services dont l'adresse est la suivante :

Centre Logistique INTERWAY
ZAC Berliet Lot C2-7
PARC ACTY / Bâtiment D / Portail 4
12, rue Jean Carmet
69800 SAINT PRIEST

Lors du retour du TPE, le bordereau de « clôture de contrat de location » issu de l'OSC et signé par l'Etablissement bancaire et le Locataire doit être joint au colis.

La rupture du contrat d'acceptation CB entre le commerçant et l'Etablissement bancaire **entraîne automatiquement la rupture de tous les contrats de location rattachés**.

Si l'équipement monétique est reconnu hors d'usage à la suite d'un événement pour lequel la responsabilité du locataire est engagée (chute, casse, écran tablette rayé), BPCE Payment Services facturera au locataire une indemnité calculée selon la durée du contrat déjà écoulée.

A défaut de paiement par le locataire, l'Etablissement bancaire est prélevé des sommes dues.

6.11 Réactivation du contrat de location

BPCE Payment Services reçoit de plus en plus fréquemment des demandes de réactivation de contrats de location TPE après la résiliation de ces derniers. Ce type d'intervention demande un traitement particulier en fonction des différents cas de figure dont les principaux sont énoncés ci-après. Afin de limiter les charges financières engagées par BPCE PS (traitement administratif, préparation et envoi du TPE, envoi d'un bon de retour, facturation), certaines situations feront l'objet d'une tarification.

- **Réactivation d'un contrat de location à la suite d'un changement de TPE :**
 - le commerçant souhaite conserver son ancien TPE après avoir reçu le nouveau. Le nouvel équipement ne doit pas avoir été utilisé et doit pouvoir réintégrer notre stock de neuf. Dans le cas contraire les indemnités de rupture anticipée pourraient être appliquées conformément au contrat de location que le commerçant a signé
 - le commerçant utilisera le bon de retour adressé pour le renvoi de l'ancien TPE pour retourner le nouveau matériel
 - les frais de changement de TPE de 49 € HT seront laissés à la charge du commerçant
- **Réactivation d'un contrat de location dans le même mois que la résiliation (hors cas du changement de TPE) :**
 - le commerçant change d'avis et souhaite utiliser à nouveau son TPE
 - aucun frais de réactivation à la charge du commerçant
- **Réactivation d'un contrat de location les mois suivants la résiliation (hors cas du changement de TPE) :**
 - le commerçant change d'avis et souhaite utiliser à nouveau son TPE
 - les différentes indemnités (IRA, INR) sont remboursées déduction faite des loyers non prélevés. Si le montant de ces indemnités ne compense pas le montant des loyers non prélevés, un calcul du montant restant dû fera l'objet d'un prélèvement
 - des frais de réactivation de 50 € HT seront prélevés au commerçant

Aucune réactivation de location TPE ne sera effectuée après la restitution de l'équipement.

Aucune réactivation de location TPE ne sera effectuée après 1 an la date de résiliation.

6.12 Les indemnités liées à la résiliation du contrat

6.12.1 Les Indemnités de Rupture Anticipée (IRA)

En cas de clôture avant la fin de l'échéance du contrat de location, des **Indemnités de Rupture Anticipée du contrat** sont dues (Cf tableau ci-dessous). Ces indemnités sont destinées à compenser les charges financières subsistant à l'arrêt du contrat de location (amortissement du matériel, contrats souscrits auprès de certains fournisseurs restant actifs, etc.) et sont prélevées en une fois sur le compte du locataire ou à défaut, en cas de rejet du prélèvement, sur le compte de l'Etablissement bancaire.

NB : Même si certains montants peuvent sembler importants, **ces indemnités ne sont pas punitives et restent parmi les moins élevées du marché.**

Ci-après un tableau présentant la tarification des Indemnités de Rupture Anticipée
Attention, les indemnités sont différentes pour le TPE Fixe E600.

Indemnités de Rupture Anticipée du contrat* (indiquées sur le contrat de location)									
Rupture de contrat avant l'échéance contractuelle avec ou sans retour de l'équipement	PRIX UNITAIRE HT								
	Location 48 mois			Location 24 mois			Location 12 mois		
	IP/4G	Fixe uniquement pour PAX E600	ELC	IP/4G	Fixe uniquement pour PAX E600	ELC	IP/4G	Fixe uniquement pour PAX E600	TPE RTC et ELC
1 ^{ère} année	690	990	440	480	690	280	200	290	110
2 ^{ème} année	580	680	310	210	300	90			
3 ^{ème} année	270	340	180						
4 ^{ème} année	120	150	90						
Au-delà de la 4 ^{ème} année									
REGLEMENT : Un prélèvement au début du mois suivant la clôture du contrat de location FACTURE : Client ou Etablissement bancaire									

(*) L'indemnité est calculée au prorata de la durée du contrat déjà écoulée depuis la livraison du TPE

Pour répondre à certaines situations commerciales particulières, l'Etablissement bancaire peut souhaiter prendre en charge ces indemnités.

Ci-après un tableau présentant les situations les plus fréquentes d'application des Indemnités de Rupture Anticipée de contrat.

Situation	Conditions spécifiques	Qui paye ?	
		Commerçant	Etablissement bancaire
Liquidation judiciaire du commerçant	Si l'Etablissement bancaire fournit à BPCE Payment Services un justificatif	Non	Non
Redressement Judiciaire ou Procédure de sauvegarde		Oui	Non
Compte sans provision	Si le prélèvement sur le compte du commerçant est impossible et à la demande de l'Etablissement bancaire	Non	Oui (2)
Rupture du fait du commerçant	Cas général – le plus souvent associé à une clôture du compte Pro ou cessation d'activité	Oui	Non
Rupture du fait du commerçant qui reste dans le réseau CE (1)	Si l'Etablissement bancaire le demande explicitement sur le formulaire de rupture de contrat	Non	Oui (2)
Changement de matériel	Indiquer clairement ce motif sur le contrat de location	Non	Non

(1) Cas spécifiques : transmission du commerce, retraite du commerçant qui reste client à titre de particulier,...

(2) Les indemnités sont prélevées auprès de l'Etablissement bancaire, jamais partagées avec le commerçant – l'Etablissement bancaire fait son affaire des sommes qu'il pourrait prélever sur le compte du commerçant au titre d'un accord spécifique (exemple : partage des responsabilités pour préconisation inadaptée).

6.12.2 Les Indemnités de Non-Restitution de l'équipement (INR)

Conformément au contrat de location, le locataire est tenu de restituer l'équipement après la résiliation de ce dernier. Néanmoins, l'Etablissement bancaire peut choisir de prendre à sa charge cette action. En cas d'absence de restitution, des indemnités forfaitaires, calculées selon la durée du contrat déjà écoulée, sont facturées à l'entité (Locataire ou Etablissement bancaire) chargée de gérer ce retour auprès du mainteneur.

Ci-après un tableau présentant la tarification des Indemnités de Non-Restitution de l'équipement

Indemnités de Non-Restitution de l'équipement* (indiquées sur le contrat de location)				
Rupture du contrat sans retour de l'équipement	PRIX UNITAIRE HT		REGLEMENT	FACTURE
	IP/4G/RTC ELC	Fixe uniquement pour PAX E600		
1 ^{ère} année	350 €	660 €	Un prélèvement à la clôture du contrat de location	Locataire ou Etablissement bancaire en fonction de l'entité chargée du retour de l'équipement
2 ^{ème} année	250 €	560 €		
3 ^{ème} année	90 €	360 €		
4 ^{ème} année et au-delà	30 €	260 €		

(*) L'indemnité est calculée au prorata de la durée du contrat déjà écoulée depuis la livraison du TPE

Des remboursements de ces indemnités sont demandés pour une restitution de l'équipement intervenant après le prélèvement de ces dernières. Seuls les dossiers dans le cadre d'un changement de TPE et présentés dans un délai d'un mois après le prélèvement seront étudiés.

6.13 Les indemnités d'équipement hors d'usage

Si un équipement devient hors d'usage du fait du locataire ou s'il est non restitué en maintenance car détruit, des **indemnités spécifiques pour équipement hors d'usage** sont prélevées, en une fois sur le compte du locataire, à défaut, en cas de rejet du prélèvement, sur le compte de l'Etablissement bancaire.

Ci-après un tableau présentant la tarification des équipements hors d'usage

Indemnités d'équipement hors d'usage* du fait du Locataire** (indiquées sur le contrat de location)				
L'équipement est hors d'usage à la suite d'une rupture du contrat ou d'un échange standard	PRIX UNITAIRE HT		REGLEMENT	FACTURE
	IP/4G/RTC ELC	Fixe uniquement pour PAX E600		
1 ^{ère} année	350 €	660 €	Un prélèvement à la clôture du contrat de location	Locataire ou Etablissement bancaire en fonction de l'entité chargée du retour de l'équipement
2 ^{ème} année	250 €	560 €		
3 ^{ème} année	90 €	360 €		
4 ^{ème} année et au-delà	30 €	260 €		

(*) L'indemnité est calculée au prorata de la durée du contrat déjà écoulée depuis la livraison du TPE.

(**) Le locataire peut faire une déclaration de sinistre auprès de son assureur, avec à l'appui la facture de BPCE Payment Services.

6.14 Gestion de la qualité

6.14.1 La Labellisation

La location de Terminaux de Paiement Electronique est une activité labellisée, garantissant ainsi la qualité des prestations et le respect des engagements délivrés et permettant l'amélioration de la satisfaction client. Depuis la première labellisation en 2016, le Bureau Veritas valide avec succès les audits de suivi chaque année.

6.14.2 Mesure de la satisfaction en temps réel lors des installations et échanges TPE

Un dispositif d'enquête SMS a été mis en place auprès des commerçants concernant les installations et les échanges :

Tous les jours ouvrés suivants la livraison d'un TPE lors d'une mise en service ou d'un échange, BPCE PS envoie un SMS au client lui demandant de donner une note de 1 à 5 pour évaluer la prestation sur la mesure CSAT.

CSAT : Customer Satisfaction Score est une mesure permettant de déterminer si un client estime que ses attentes ont été satisfaites par les produits et services d'une entreprise.



6.14.3 Mesure de la satisfaction a posteriori pour des installations des TPE sous Android

Tous les 15 jours ouvrés suivants la livraison d'un TPE pour une mise en service, BPCE PS envoie un questionnaire par mail au client lui demandant d'évaluer la prestation sur les 3 items suivants :

CSAT = Customer Satisfaction Score est une mesure permettant de déterminer si un client estime que ses attentes ont été satisfaites par les produits et services d'une entreprise.

NPS = Net Promoter Score est le pourcentage de clients qui évaluent leur probabilité de recommander une entreprise, un produit ou un service à un ami ou à un collègue à 9 ou 10 moins le pourcentage évaluant cette probabilité à 6 ou moins sur une échelle de 0 à 10.

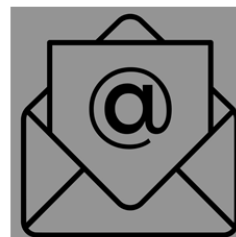
CES = Customer Effort Score mesure l'effort qu'a dû déployer un client au cours de son parcours. Ceci, car il est estimé que plus le niveau d'effort est faible, plus un client sera satisfait et aura tendance à se transformer en un client fidèle.



J : Livraison du matériel



J+15 : Envoi du mail



QUESTIONNAIRE:
<https://room.myfeelback.com/website/5ugy6mnav6kFcvbTX/fullPage?lang=fr&testMode=1>

Réponse du client

Si la note n'est pas conforme, BPCE PS contacte le client pour identifier son motif d'insatisfaction et résoudre son problème.



1ère question



Dites-vous que la mise en service de votre terminal fut :

- ☒ Très facile
- ☐ Facile
- ☐ Difficile
- ☐ Très difficile

2ème question



Quel est votre niveau de satisfaction concernant le fonctionnement de votre TPE Android ?



3ème question



Recommanderiez-vous ce TPE Android à votre entourage professionnel ?



7.1 Colisage du TPE

Lors de la préparation du matériel, différents éléments sont ajoutés au colis du TPE :

- Lettre d'accompagnement
- Carte de domiciliation
- Vitrophanie CB
- Guide de démarrage (TPE sous Android)
- Guide d'installation (TPE classiques IP)
- Dépliant Saficard (pour les logiciels santé Vit@plus, Vitaxi)
- 3 rouleaux TPE avec logo CE
- Câble Ethernet en fonction de l'équipement et de la demande du client

La carte de domiciliation n'étant pas nécessaire pour réaliser des paramétrages ou des opérations de crédit (facture crédit, annulation) pour les TPE sous Android, ce support ne sera pas joint au colis des offres TPE sous Android et TPE caisse digitale.

Certaines notices constructeurs sont livrées avec le matériel ou sont disponibles sur leur site en ligne.

7.2 Offres de service pour les équipements non loués à BPCE Payment Services

7.2.1 Les cartes de domiciliation

Dans le cas de la souscription du seul contrat d'acceptation monétique, la carte de domiciliation (sauf TPE sous Android) garantit la configuration de l'équipement lorsque celui-ci n'est pas livré déjà paramétré par BPCE Payment Services, et sécurise la remise des flux à l'Etablissement bancaire. Elle permet également aux commerçants de procéder à des annulations ou à des factures crédits si cette fonction a été autorisée par l'Etablissement Bancaire.

TYPE	PRIX UNITAIRE H.T. (*)	FACTURE
Carte de domiciliation commerçant	4 €	Etablissement bancaire

(*) Port en sus (2,20 € en métropole, 16.50 € pour les Antilles, 35 € pour Saint-Pierre et Miquelon. Envoi Chronopost possible sur demande de l'établissement au tarif de 7,5 €)

Les cartes sont accompagnées d'une lettre d'information (Cf. modèle joint en Annexe 3).

NB : Concernant les cartes de domiciliation commandées (hors package initial) pour des clients locataires, celles-ci sont facturées aux commerçants.

7.2.2 Initialisation de terminaux non loués à BPCE Payment Services

Lors de son affiliation à la Caisse d'Epargne, un commerçant, détenteur d'un équipement sans maintenance, peut demander l'initialisation de son terminal avec sa nouvelle carte de domiciliation. Le service d'assistance téléphonique de BPCE Payment Services réalise cette opération aux conditions suivantes :

TYPE D'ÉQUIPEMENT	PRIX UNITAIRE H.T.	FACTURE
TPE autonome	35 €	Etablissement bancaire
TPE + ELC	50 €	Etablissement bancaire

Attention : ce service n'est garanti que pour les équipements référencés au sein de ce Catalogue. Si le commerçant dispose d'un TPE non référencé, contacter l'Assistance Technique Téléphonique pour savoir si la prestation est possible. Au cas où elle ne le serait pas, il appartient au commerçant d'effectuer cette opération par lui-même.

Rappel des paramètres nécessaires pour initialiser tout contrat monétique (excepté e-commerce/VADS, TPE sous Android).

Hormis le numéro de contrat monétique et le code établissement, les éléments suivants demandés par les clients ou leur mainteneur sont toujours les mêmes.

NUM LOGIQUE SYSTÈME (NLSA)	001 (par défaut)	Permet d'identifier le numéro du TPE domicilié avec le contrat. De 001 à 999
N° CENTRE (TLP)	1963400688831	Adresse TRANSPAC (X25) du serveur CE
N° PAD (TLP)	0800 970 660	Uniquement pour TPE RTC

7.2.3 Chargement de logiciels sur des terminaux non loués à BPCE Payment Services

Cette prestation est fournie si les 3 conditions suivantes sont remplies :

- Le commerçant a souscrit un contrat d'acceptation Carte Bancaire auprès de la Caisse d'Epargne.
- Le commerçant n'a pas de contrat de maintenance avec un mainteneur. En effet, de nombreux mainteneurs ne permettent pas, pour le téléchargement de logiciels, l'accès à leurs TPE par la mise en place d'un code de protection. Il appartient donc au commerçant de se rapprocher de son mainteneur pour procéder à cette prestation.
- Ces services sont limités :
 - aux terminaux référencés au sein du Catalogue
 - aux applications CB, VAD, PLBS, et NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB)

7.3 Location de terminaux pour une courte durée.

L'évolution des pratiques commerciales des Professionnels vers le développement d'activités périodiques (manifestations commerciales, commerce saisonnier) a suscité chez nos clients et prospects une demande croissante pour une offre de location de TPE de courte durée.

A la demande de BPCE, BPCE Payment Services a sélectionné pour cette prestation DATACOD, un monéticien spécialisé sur ce marché spécifique. Un partenariat commercial a été établi en mai 2007 pour fixer le cadre de la collaboration.

Le partenariat entre BPCE et DATACOD fonctionne de la manière suivante :

- BPCE prescrit aux Etablissements bancaires un ensemble d'offres de DATACOD comprenant la location d'équipement ainsi que les prestations associées : installation, support technique et maintenance. Les Etablissements bancaires sont libres de s'associer ou non à la promotion de ces offres.
- DATACOD fournit l'ensemble des prestations.

Les éléments de la tarification de DATACOD pour 2024 sont indiqués en annexe 2.

7.4 Consommables, accessoires et pièces détachées

7.4.1 Les consommables :

Les types de consommables proposés par BPCE Payment Services sont les suivants :

- Rouleaux thermiques TPE sans bisphénol avec ou sans logo Caisse d'Epargne
- Rouleaux thermique caisse enregistreuse

BPCE Payment Services met à disposition un site internet afin de faciliter les commandes de rouleaux.

www.mes-consommables.fr

Le commerçant s'approvisionne directement sur le site internet en créant un compte client. Il règle sur le site Internet et reçoit sa commande à l'adresse qu'il aura indiqué sur le site.

7.4.2 Les accessoires et les pièces détachées :

Les types d'accessoires ou de pièces détachées proposés par BPCE Payment Services sont les suivants :

- Câble de liaison caisse
- Cordon téléphonique
- Cordon d'alimentation électrique
- Pack batterie
- Câble Ethernet
- Duplicateur port Ethernet
- Cartouches d'encre pour Editeurs Lecteur de Chèques

Le commerçant effectue sa commande auprès de l'Assistance Technique Téléphonique au 09 69 39 16 17 ou au 09 69 36 05 86 (TPE sous Android). La facturation de ces accessoires ou pièces détachées est réalisée par BPCE Payment Services.

Comme la fourniture de ce service ne s'adresse pas aux commerçants non-locataires, la facturation sera réalisée par nos prestataires mainteneurs dans le cas où ils auraient à gérer des demandes lors d'appels à l'Assistance Technique Téléphonique.

Ci-après un tableau présentant la tarification des accessoires et pièces détachées :

Accessoires et pièces détachées	Prix HT port inclus
Câble de liaison caisse	26 €
Cordon Téléphonique	15 €
Cordon d'alimentation électrique	33 €
Pack Batterie	43 €
Câble Ethernet	22 €
Duplicateur port Ethernet	28 €
Cartouches d'encre pour Editeurs Lecteur de Chèques	49 €

7.5 Demandes spécifiques de configuration

Un Etablissement bancaire souhaitant répondre à un besoin spécifique (ex. : TPE livré avec un logiciel privatif particulier, modèle retiré du catalogue, monétique intégrée, automate, ...) non couvert par les modèles référencés au catalogue, peut prendre contact avec BPCE Payment Services qui étudiera avec lui, le besoin du client, et les possibilités d'y répondre



AMPro

Assistance Monétique Pro

Nos voix et notre expertise au service de votre développement commercial

Tél : 09 69 36 06 26

Email : assistance-monetiquepro@bpce.fr

Du lundi au samedi de 9h à 18h

8.1 Marché des Entreprises

L'offre est basée sur le Catalogue défini pour le Marché des Professionnels.

Dans le cadre de leur prospection et pour des offres portant sur un nombre important de terminaux, l'Etablissement bancaire peut solliciter BPCE Payment Services afin d'obtenir une tarification « flotte » plus avantageuse, en rapport avec la quantité de terminaux concernés.

8.2 Marché des Collectivités Locales

L'offre est basée sur les principes du catalogue défini pour le Marché des Professionnels.

Cependant, certaines particularités ont dû être prises en compte pour bâtir cette offre avec notamment :

- la souscription par la collectivité locale d'un contrat monétique auprès de la DGFIP
- la rédaction d'un contrat de location TPE spécifique disponible dans l'OSC
- l'évolution de l'OSC pour prendre en compte le traitement de ce Marché Public
- la gestion par BPCE Payment Services de la facturation des loyers et des prestations associées via un dépôt mensuel dans l'outil Chorus Pro.

Par conséquent, lorsque la collectivité locale souhaite un TPE, l'Etablissement bancaire saisit dans les champs dédiés de l'OSC les éléments fournis par cette dernière, à savoir :

- le n° de contrat CB
- le RIB (pour la remise des flux)
- le code service
- le numéro d'engagement

Le code service et le numéro d'engagement sont déterminés par la collectivité locale et ces éléments apportent à la collectivité locale un niveau d'information qui lui permet d'identifier le service interne concerné par les factures déposées mensuellement par BPCE Payment Services dans l'outil Chorus Pro. Afin de fiabiliser la gestion de la facturation des loyers et des prestations, le numéro d'engagement est obligatoire.

Le déroulement du process de la mise à disposition du TPE, de la commande à la livraison, est semblable aux procédures déjà en place et les conditions de rémunération sont identiques à celles déjà existantes.

8.3 Marché de l'Économie Sociale

L'offre est basée sur le Catalogue défini pour le Marché des Professionnels.

9.1 Annexe 1 : Glossaire des principales abréviations

ADSL	A symmetric D igital S ubscriber L ine
AMO	A ssurance M aladie O bligatoire
CAM	C arte A M émoire
BO	B ack O ffice
CB	C arte B ancaire
CDC	C ahier D es C harges
CHR	C heque H ôtel R estaurant
CPAM	C aisse P rimaire D' Assurance M aladie
DDS	D ébit D ifféré S anté
FAI	F ournisseur d' A ccès à I nternet
FRE	F acture de R èglement E lectronique
FSE	F euille de S oins E lectronique
GPRS	G eneral P acket R adio S ervice
IP	I nternet P rotocole
ICS	I dentifiant C réancier S EPA
MDB	M achine D e B anque
NFC	N ear F ield C ommunication (Sans Contact)
OSC	O util de S aisie des C ontrats
PDV	P oint D e V ente
PP	P in P ad
PS	P rofessionnel de S anté
RTC	R éseau T éléphonique C ommuté
RUM	R éférence U nique de M andat
SC	S ans C ontact
SDD	S epa D irect D ebit
SEPA	S ingle € uro P ayments A era
TPE	T erminal de P aielement E lectronique
VOIP	V oice O ver I nternet P rotocole





CONDITIONS DE LOCATION COURTE 2024

Caisse d'Epargne

Grille de tarifs HT (avec frais de préparation de 45 € HT inclus)

Formule	Portable GPRS	Portable en IP/ WIFI	Fixe en IP
Week-end	85 € HT	85 € HT	75 € HT
10 premiers jours	89 € HT	89 € HT	79 € HT
30 premiers jours	119 € HT	119 € HT	99 € HT
Mois suivants	45 € HT	45 € HT	32 € HT

- Supplément logiciel VAD ou privatifs... : 20 € HT par TPE et par logiciel
- Supplément logiciel PLBS (préauto): 40 € HT par TPE et par logiciel
- Option Roaming (utilisation en Europe): Offert (Indiquer impérativement le pays d'utilisation)

◆ **Frais de port HT (forfait expédition Relais colis ou Commerce):**

- Envoi par transporteur (retour à la charge du client): 17 € HT (+4 € HT/TPE à partir du 3^{ème} TPE)
- Envoi par transporteur + Bon de retour prépayé : 30 € HT (+5 € HT/TPE à partir du 3^{ème} TPE)
- Tarifs expédition Corse et certaines îles : 35 € HT (+6 € HT/TPE à partir du 3^{ème} TPE)
- Supplément pour livraison à un domicile privé 5 € HT (quel que soit le nombre de TPE)
- Si enlèvement en nos locaux : Pas de frais de port

◆ **Dernière minute :**

- Région parisienne: Livraison pour toute commande de dernière minute sur devis coursier
- Autres régions : Caution par PLBS et règlement par CB VAD

☺ **Eléments à nous faire parvenir impérativement avant l'envoi du matériel**
(un délai de commande de 10 jours est conseillé pour une gestion optimale des locations)

- ⇒ Le règlement de la location TTC pour la période complète (Δ coût location + suppléments + port)
- ⇒ Une caution de **500 euros par TPE** par chèque (non encaissé) ou par PLBS (empreinte bancaire).
- ⇒ Les numéros des domiciliations proximité et sans contact (actives) à 7 chiffres, ainsi que le code banque à 5 chiffres afin de pouvoir configurer le TPE à l'avance.
- ⇒ Un contact pour la livraison (numéro de téléphone et adresse Courriel)

◆ **Retour du matériel :**

- Les matériels sont la propriété de Datacod et doivent être retournés **exclusivement** chez **Datacod - Zac du Moulin 1, rue de l'Arpajonnais - 91160 Saulx les Chartreux**
- Retour tardif après la fin normale de location : facturation du dépassement (grille de tarif).

◆ **Conditions particulières :**

- L'annulation de la location **APRES l'expédition** déclenchera une facture de dédit de **45 € HT**, les frais de port restant acquis, le matériel devant être retourné immédiatement.
- En cas de casse ou de panne due à un mauvais traitement, la remise en état du matériel fera l'objet d'une facturation.

DATACOD – ZAC du Moulin 1 – rue de l'Arpajonnais – 91160 Saulx les Chartreux
Tél : 01 69 85 36 05 - Fax : 01 69 85 35 22 - Email: location@datacod-monetique.fr - www.datacod.com
S.a.r.l. au capital de 73 937,77 euros. RCS Corbeil-Essonnes B 390 144 723. APE : 4666Z



Chère cliente, Cher client,

Vous avez souscrit un contrat monétique auprès de votre Caisse d'Epargne et nous vous en remercions.

Vous trouverez ci-jointe(s) la ou les cartes de domiciliation commerçant en fonction des contrats* que vous avez souscrits.

Nous vous recommandons de les conserver à proximité de votre matériel puisqu'elles peuvent être nécessaires à la réalisation de certaines opérations comme l'initialisation du terminal, la mise à jour de certaines fonctions, ou les opérations de crédit/annulation.

Nous vous indiquons au verso les différents paramètres à fournir à votre installateur/mainteneur si celui-ci n'est pas partenaire de la Caisse d'Epargne.

Nous vous communiquons ci-dessous le numéro de téléphone **Service d'Assistance Téléphonique disponible du lundi au samedi de 8h à 20h** pour tout renseignement relatif à vos télécollectes (vérification de remises cartes bancaires, modification éventuelle de l'heure).

ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

 **N°Cristal 09 69 39 16 17**

APPEL NON SURTAXE

Nous vous remercions à nouveau pour la confiance que vous nous accordez et vous prions de recevoir, Chère cliente, Cher client, l'assurance de notre considération distinguée.

Votre Caisse d'Epargne

*Liste des contrats soumis à la présence d'une carte de domiciliation :

- Proximité « Contact »
- Proximité « Sans Contact »
- Vente à Distance
- Location de Biens et Services
- NXS (UPI, Discover, Diners Club, JCB)

9.4 Annexe 4 : Process, caractéristiques et descriptifs des offres

9.4.1 Prestations réalisées pour le commerce

A travers une offre de location mensuelle, BPCE Payment Services propose au Distributeur de prendre en charge la gestion du parc de Terminaux de Paiements Electroniques (TPE) de leurs clients (fourniture du matériel, installation et formation, assistance téléphonique et maintenance), en procédant directement au recouvrement des loyers.

L'offre de location de TPE est conçue, développée et opérée par BPCE Payment Services. Cette offre est destinée à être exploitée par des clients implantés en France Métropolitaine (immatriculé au registre du commerce en France)

BPCE Payment Services propose à la location, plusieurs modèles d'équipements adaptés aux différents besoins du client, notamment en fonction des critères suivants :

- modalités d'exercice de l'activité commerciale, en point de vente sédentaire ou mobile
- organisation de l'encaissement, en poste fixe ou en salle (en face-à-face avec le client)
- volume de transactions et panier moyen, typologie de la clientèle (étrangers, ...) mono ou multi équipement (s)
- configuration des télécommunications du client (présence ou absence de ligne analogique, de connexion haut-débit Internet ou de couverture téléphonie mobile)
- besoins spécifiques, exemple ceux des Professionnels de Santé (lecture carte SESAM Vitale).
- client souhaitant une application de caisse digitale

La formule de location, porte, en fonction des offres, sur une durée d'engagement initiale de 48, 24 ou 12 mois et est renouvelable par tacite reconduction par périodes successives d'un an, sauf dénonciation 3 mois avant échéance, et intègre les prestations suivantes pour les TPE de type RTC/ IP/ GPRS :

9.4.2 Prise de Rendez-vous :

Un contact téléphonique avec le client est effectué dans les 3 jours ouvrés maximum après la réception du dossier dans l'OSC pour :

- vérifier que ce dernier attend bien le modèle de TPE prévu à son contrat.
- s'assurer de la conformité du site par rapport au modèle de matériel (vérification de la présence d'une ligne téléphonique, d'une prise électrique, d'une box...)
- convenir d'une date de livraison par transporteur en précisant au client qu'il pourra bénéficier, selon son souhait, d'une aide à l'installation et d'une formation à distance en contactant l'ATT au n° 09 69 39 16 17 ou au 09 69 36 05 86 pour les TPE sous Android. Pour ces équipements de dernière génération, la formation est une phase importante de la mise en service, et l'équipe « installations » incite, dès cet appel, le commerçant à appeler l'ATT pour réaliser cette prestation.
- convenir d'une date et heure d'installation sur site avec le technicien quand ce type de prestation est requis (option ou offre TPE caisse digitale)
- s'assurer, pour l'offre TPE caisse digitale, que le commerçant a bien reçu ses mails de création de compte et d'activation de la caisse digitale
- informer le commerçant qu'il peut d'ores et déjà débiter le référencement de ces produits dans sa caisse digitale (aide en contactant l'assistance au 09 69 36 05 86) dont la formation sera réalisée à distance par l'éditeur de ladite caisse après l'installation de l'équipement

9.4.3 Livraison du terminal par transporteur :

Pour chaque souscription le commerçant reçoit un terminal par transporteur. Le terminal est livré déjà configuré et prêt à fonctionner, accompagné des éléments prévus dans le colisage, à la date prévue lors de la prise de rendez-vous.

Le commerçant peut contacter l'ATT au n° 09 69 39 16 17 ou au 09 69 36 05 86 pour les TPE sous Android pour bénéficier d'une aide à l'installation et d'une formation à l'utilisation de son TPE.

Mise en place des livraisons en point-relais

- Proposer plus de souplesse dans le mode de livraison
- Prestation sans surcoût pour le commerçant



CIBLES

- Commerçants itinérants
- Commerçants dont l'activité démarre en fin de matinée (restaurants, bars, discothèques)

9.4.4 Installation sur site du TPE (en option)

La prestation d'installation sur site prévoit le déplacement d'un technicien sur le site du commerçant, afin de procéder à la livraison, au branchement ainsi qu'à la formation à l'utilisation du TPE et des applications présentes pour les TPE sous Android.

Le terminal est livré déjà configuré, accompagné des éléments prévus dans le colisage.

A noter que le technicien monétique n'a pas la prérogative d'intervenir sur les équipements informatiques et réseaux d'un établissement. En cas de non-conformité de ces derniers empêchant l'installation du matériel, le technicien laisse le TPE chez le commerçant et lui indique les actions à mener pour se mettre en conformité. La prestation d'installation sur site est tout de même facturée.

Un déplacement ultérieur pour réaliser la prestation d'installation fera l'objet d'une nouvelle facturation au même tarif que la première intervention.

9.4.5 Installation sur site du TPE pour l'offre TPE caisse digitale

Cette prestation est incluse dans le montant du loyer de cette offre.

Elle prévoit le déplacement d'un technicien sur le site du commerçant afin de procéder à la livraison, au branchement, ainsi qu'à la formation à l'utilisation de l'équipement et des différentes applications présentes (hors caisse digitale).

Le terminal est livré déjà configuré, accompagné des éléments prévus dans le colisage.

La caisse digitale sera activée avec les identifiant et mot de passe du client et une démonstration de la caisse sera réalisée. La formation, quant à elle, est effectuée par l'éditeur Addict en contactant le 09 69 36 05 86 où un SVI guidera le client vers la caisse de son choix.

A noter que le technicien monétique n'a pas la prérogative d'intervenir sur les équipements informatiques et réseaux d'un établissement. En cas de non-conformité de ces derniers empêchant l'installation du matériel, le technicien laisse le TPE chez le commerçant et lui indique les actions à mener pour se mettre en conformité.

Un déplacement ultérieur pour réaliser la prestation d'installation fera l'objet d'une facturation séparée en sus du loyer au même tarif qu'une installation sur site souscrite en option.

9.4.6 Installation de l'application caisse digitale Addict

Lors du traitement par les équipes BPCE Payment Services de la commande d'une offre TPE caisse digitale, le client est enrôlé auprès de l'éditeur de caisse digitale Addict qui lui transmet par mail la confirmation de l'activation de son compte, l'information de ses « identifiant et mot de passe » et un fichier d'import produit avec un manuel explicatif pour référencer ses articles. Le client doit modifier son mot de passe.

Lors de l'installation de l'équipement, l'activation de la caisse digitale est réalisée avec les identifiant et mot de passe du client et l'imprimante du matériel est paramétrée dans la caisse Addict. Cette activation induit l'envoi d'un mail au client lui proposant un choix de rendez-vous pour la formation à distance de la caisse. Le client doit valider le créneau qui lui convient. Le commerçant peut également prendre rendez-vous avec l'éditeur de caisse Addict en appelant le N° de l'ATT au 09 69 36 05 86 et en suivant les choix du SVI. Pour cette formation, il doit avoir au préalable référencé ses produits, et peut être assisté dans cette démarche en contactant le même numéro.

Le client peut souscrire aux options suivantes avec facturation complémentaire :

- **Gestion de stock** pour gérer les stocks depuis le back office et si besoin synchroniser ou décrémenter les stocks sur plusieurs sites simultanément : 10 € HT/mois/équipement
- **Export comptable** pour mettre en place un export comptable des ventes au format des leaders du marché : 10 € HT/mois/équipement

Ces options peuvent être souscrites dans l'OSC.

L'assistance caisse Addict est disponible du lundi au samedi de 8h30 à 18h30

9.4.7 Portail www.ce-boost-pay.fr

Dès que la commande d'un TPE sous Android (offres TPE caisse digitale) est validée par les équipes BPCE Payment Services, le client reçoit un mail l'invitant à finaliser son compte CE boost Pay (saisie de son identifiant reçu et création d'un mot de passe) en cliquant sur un lien dont la durée de validité est de 7 jours. Passé ce délai, il sera nécessaire de réinitialiser le compte en contactant l'Assistance Technique Téléphonique au 09 69 36 05 86.

L'accès à ce portail permet au client de découvrir les offres TPE sous Android et TPE caisse digitale ainsi que le descriptif des applications, des guides de démarrage ou une FAQ.

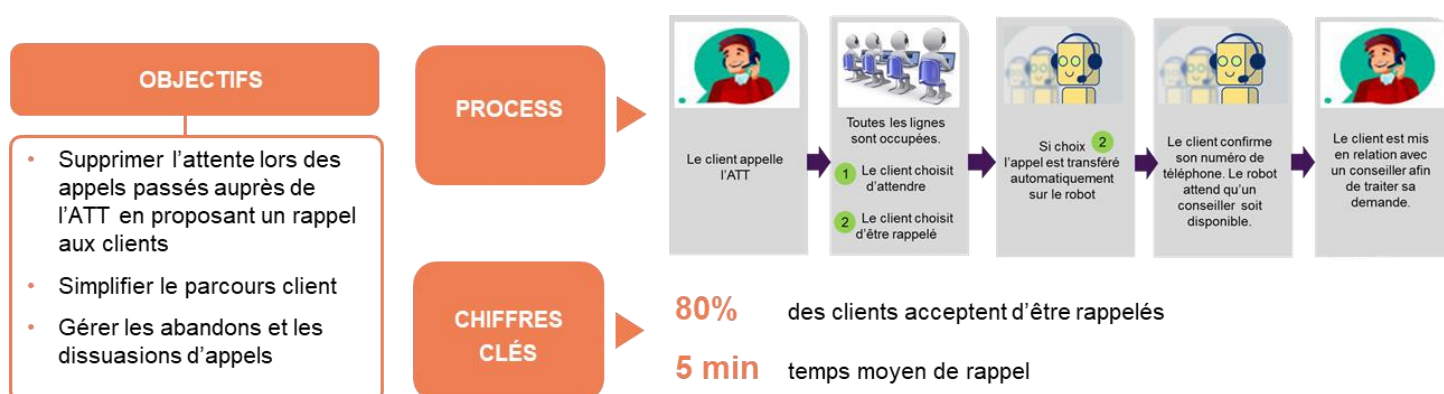
9.4.8 Assistance Technique Téléphonique (ATT)

L'ATT est disponible du lundi au samedi de 8h à 20h au :

- **09 69 39 16 17** pour tous les TPE (hors offres TPE sous Android et TPE caisse digitale)
- **09 69 36 05 86** pour les offres TPE sous Android et TPE caisse digitale. L'assistance dédiée à la caisse digitale Addict est accessible via un SVI en composant ce numéro.

En cas de problème avec l'équipement ou pour répondre à toute autre question (renseignement télécollecte, commande de consommables, formation, chargement logiciel) le commerçant peut contacter l'ATT de BPCE Payment Services. Si le commerçant rencontre un dysfonctionnement de son équipement, le technicien le guidera pour tenter de le résoudre. Si les manipulations échouent, le technicien procèdera à un échange standard par transporteur ou déclenchera la prestation de maintenance sur site si le client a souscrit cette option.

Un « callbot » au service des clients



9.4.9 Maintenance d'équipement par échange standard par transporteur :

Lorsque l'appel est reçu :

- du lundi au vendredi avant 18h, le nouvel équipement est livré par un transporteur le lendemain
- le samedi avant 16h, le nouvel équipement est livré par un transporteur le lundi
- du lundi au jeudi après 18h, le nouvel équipement est livré par un transporteur le surlendemain
- le vendredi après 18h, le nouvel équipement est livré par un transporteur le lundi
- le samedi après 18h, le nouvel équipement est livré par un transporteur le mardi

Le terminal défectueux est repris par le transporteur le jour même de l'intervention. L'Etablissement bancaire n'intervient pas lors de l'échange du terminal.

9.4.10 Maintenance sur site de l'équipement (pour les clients ayant souscrit à l'option) :

Lorsque l'appel est reçu :

- du lundi au vendredi avant 18h, le technicien intervient sur site le lendemain
- le samedi avant 16h, le technicien intervient sur site le lundi
- du lundi au jeudi après 18h, le technicien intervient sur site le surlendemain
- le vendredi après 18h, le technicien intervient sur site le lundi
- le samedi après 18h, le technicien intervient sur site le mardi

Le terminal défectueux est repris par le technicien le jour même de l'intervention. L'Etablissement bancaire n'intervient pas lors de l'échange du terminal.

9.4.11 Maintenance sur site de l'équipement (pour les clients n'ayant pas souscrit à l'option) :

Si lors de son appel, le Locataire ne souhaite pas réaliser des manipulations sur son TPE selon les instructions communiquées par l'ATT, le Locataire se verra proposer une intervention par un technicien sur site dont le coût de la prestation fera l'objet d'une facturation de 130 € HT.

9.4.12 Mise à niveau logicielle des TPE :

BPCE Payment Services effectue les mises à jour logicielles du TPE par téléchargement, la nuit, sans solliciter le commerçant. Cette mise à jour est transparente pour celui-ci, sauf cas exceptionnels.

La mise à niveau des versions de logiciel CB (paiement de proximité et VAD), demandées par le constructeur ou pour des raisons réglementaires, est prise en charge par BPCE Payment Services dans la limite des caractéristiques de l'équipement (ex. : capacité mémoire, compatibilité, ancienneté, etc.).

Si les caractéristiques techniques du TPE ne permettent pas sa mise à jour, il conviendra de faire souscrire au commerçant un nouveau contrat de location pour un TPE présent au catalogue en vigueur. Les IRA pour l'ancien TPE et les frais de dossier du nouveau, ne feront pas l'objet d'une facturation par BPCE Payment Services.

9.4.13 Evolution des installations des logiciels sur les TPE classiques

Les chargements de logiciels en cours de vie du contrat de location se faisaient jusqu'à présent à distance par téléphone avec la collaboration du commerçant. Dès 2022, cette intervention, pour la quasi-totalité des logiciels, se fera au travers d'un outil sans procéder à un appel avec le client.

Cette évolution est sans impact sur le process de commande dans l'OSC et permettra un gain de rapidité de traitement en supprimant les difficultés pour joindre le commerçant.

9.4.14 Les différentes technologies de télécommunication utilisées par les TPE

9.4.14.1 Les TPE de type RTC :



Le TPE de type RTC (Réseau Téléphonique Commuté) qui désigne une ligne téléphonique analogique est principalement destiné aux commerçants réalisant un faible volume de transactions et qui sont non équipés en IP.

Ces équipements nécessitent la présence d'une ligne téléphonique analogique. Toutefois si le commerçant dispose tout de même d'une offre haut-débit Internet en ADSL ou Fibre optique et qu'il souhaite rester en RTC sur son TPE, le dégroupage doit être **partiel** pour permettre l'installation du TPE.

Attention : pour des raisons de sécurité, nous ne préconisons pas la connexion d'un TPE de type RTC sur une prise permettant la voix sur IP (en général, prise sur laquelle on connecte le combiné téléphonique à une Box

ADSL). Les commerçants pensent parfois à cette solution en espérant profiter de leur forfait téléphonique pour intégrer les coûts télécoms du TPE, mais c'est une erreur :

- techniquement, le fonctionnement est mauvais (coupures fréquentes) voire impossible
- les serveurs bancaires d'autorisation CB disposent de numéro d'appel en 08xxxx, numéros non géographiques donc exclus du forfait téléphonique voix sur IP, voire souvent surtaxés.

Par ailleurs, le RTC nécessite un abonnement analogique et chaque appel (autorisation, téléchargement, téléparamétrage, télécollecte) génère une taxation téléphonique à la charge du client (n° indigo).

Il est également nécessaire de dédier une ligne analogique au TPE (1 fax peut perturber la connexion lors d'une demande d'autorisation).



Attention : la fin du RTC est programmée.

Le Réseau Téléphonique Commuté est appelé à s'éteindre progressivement

- depuis 2018, il n'est plus procédé à des ouvertures de lignes analogiques
- L'arrêt technique du service se fera ainsi progressivement, selon un séquençage géographique de plaques. Les fermetures interviendront au plus tôt fin 2023 pour s'étaler sur plusieurs années. Les premières fermetures du service concerneront environ 150.000 accès par an.

Par conséquent, il est fortement conseillé d'orienter le client vers un TPE IP ou GPRS dans la mesure du possible.

Passer d'un TPE de type RTC à un TPE de type IP

Au sein de l'offre, les mêmes modèles de TPE sont retenus pour les TPE de type RTC et pour ceux de type IP (sauf TPE Android), puisque les TPE de type IP doivent disposer d'une connexion RTC pour assurer la fonction de secours télécoms. Cependant, passer d'un fonctionnement en RTC à un fonctionnement en IP impose un paramétrage et des tests spécifiques qui ne sont réalisés qu'en atelier. Il n'est donc pas prévu de réutiliser un équipement installé en RTC lors d'une évolution vers un fonctionnement en IP. Le processus reste standard : résiliation et restitution du TPE de type RTC, puis, installation à distance d'un TPE de type IP.

9.4.14.2 Les TPE de type IP



Le TPE de type IP (Internet Protocol) désigne le TPE intégrant une prise Ethernet ou le réseau Wifi qui utilise la liaison Box internet du commerçant pour se connecter aux serveurs bancaires. Il est réservé aux commerçants souhaitant que ses transactions se réalisent rapidement sans avoir de surcoûts liés aux appels télécoms (appels monétique illimités (appels d'autorisation et de télécollecte)).

L'offre comprend tout ce qui est nécessaire pour qu'un TPE de type IP puisse fonctionner en étant connecté à un accès haut-débit Internet standard.

La souscription de l'abonnement Internet haut-débit avec un Fournisseur d'Accès Internet (ADSL ou Fibre optique), la mise en service d'une Box, les éventuels travaux de câblage nécessaires pour raccorder la Box aux points d'encaissement où seront placés les TPE de type IP sont de la responsabilité et à la charge de l'exploitant de l'équipement.

9.4.14.2.1 Contraintes techniques :

Afin de garantir une qualité de service continue au commerçant, **l'offre de location d'un TPE de type IP (sauf TPE sous Android), permet le secours RTC (dégrouper partiel).** Il s'agit d'un TPE de type IP à la fois connecté à Internet en haut-débit (Box ADSL ou Fibre optique) et à une ligne analogique RTC.

En effet, concernant le mode de dégroupage, il convient de préciser dans le cas du dégroupage total (absence de ligne analogique RTC), que si une coupure Internet (ex : panne FAI) est avérée, le commerçant sera confronté à la perte totale de service. En revanche, avec le dégroupage partiel (présence d'une ligne analogique RTC), en cas de coupure Internet, le TPE de type IP bascule **automatiquement** sur la ligne analogique RTC, et le commerçant peut continuer à effectuer des transactions. Dans une telle situation, le coût des télécommunications effectuées sur la ligne analogique RTC sera à la charge du commerçant. A la suite d'un dysfonctionnement, le TPE de type IP teste la disponibilité de l'accès haut-débit Internet pour le réutiliser dès la résolution de l'incident et ainsi minimiser les télécommunications effectuées sur la ligne analogique RTC.

Back-up GPRS pour les TPE IP :

En cas de dégroupage total, pour garantir une qualité de service continue au commerçant, **l'offre de location IP, dispose d'une option Back-up GPRS qui est le mode secours alternatif au RTC (dégroupage partiel).** Il s'agit d'un TPE de type IP à la fois connecté à Internet en haut-débit (Box ADSL ou Fibre optique) et au réseau GPRS grâce à une carte SIM présente dans le TPE. En cas de coupure Internet, le TPE de type IP bascule automatiquement sur le réseau GPRS, et le commerçant peut continuer à effectuer des transactions. Dès que la connexion IP sera rétablie entre la Box internet et le TPE, ce dernier communiquera à nouveau en IP. La carte Sim de l'option Back-up GPRS ayant une capacité d'appel réduite, ce mode de secours ne peut être que temporaire.

Cette option est facturée 5€HT par mois. Le choix de cette option doit être fait uniquement lors de la souscription.

NB : Cette option s'applique à tous les TPE de la commande. Un client qui souscrit à 2 TPE sera facturé 5€HT par mois X 2 soit 10€HT.

BPCE Payment Services contactera le client après chaque déclenchement de l'option Back-Up afin d'analyser avec le client les motifs. En cas d'utilisation prolongée, non justifiée du mode de secours, BPCE Payment Services se réserve le droit de résilier cette option.

9.4.14.3 Les TPE de type GPRS / 4G



Le TPE de type GPRS est livré prêt à fonctionner avec la carte SIM déjà active et paramétrée, permettant ainsi l'utilisation du réseau GPRS.

9.4.14.3.1 Spécificités opérationnelles des offres TPE de type GPRS / 4G

- Intégration d'une SIM avec un abonnement au réseau mobile GPRS et des communications "monétique" associées sous forme forfaitaire et incluses dans le loyer, présente à la livraison du terminal.
- En cas d'échange, le commerçant retourne le TPE en panne en laissant la SIM à l'intérieur du TPE et reçoit un nouveau terminal qui dispose de sa propre SIM active et paramétrée.

Le TPE GPRS Mobile répond particulièrement aux besoins des commerçants et artisans itinérants (taxis, marchés, forains, livreurs et artisans à domicile) ainsi qu'aux besoins de certaines nouvelles professions (par ex. métiers du diagnostic dans le bâtiment).

Le TPE GPRS Fixe est destiné aux commerçants non équipés d'ADSL au point de vente et réalisant de nombreuses transactions.

Pour faire face aux problèmes de fonctionnement des réseaux télécom, la carte SIM utilisée est une carte SIM Multiopérateur.

Une période de "test" de 15 jours est prévue (Cf. contrat de location TPE) pour permettre au commerçant de vérifier s'il se situe dans la zone de couverture des réseaux mobiles. Pendant cette période, le commerçant dispose de la possibilité de résilier sa souscription sans autre frais que la réexpédition du matériel.

9.4.14.3.2 Informations techniques et réglementaires

L'utilisation des TPE de type GPRS est limitée à la France Métropolitaine, néanmoins l'option roaming ou « itinérance », permet aux clients d'utiliser les services de téléphonie mobile (voix ou données) de certains réseaux au fur et à mesure de leurs déplacements en zones transfrontalières.

Cette fonctionnalité est utile chaque fois qu'un client est hors de portée du réseau de son opérateur.

Le mode « roaming » fonctionne par défaut sur l'Europe et ne nécessite aucune manipulation de la part du client. sous réserve que la couverture de l'opérateur local en charge du « roaming » soit suffisante et/ou opérationnelle.

9.5 Annexe 5 : Process, caractéristiques et descriptif des solutions Santé

SESAM-Vitale (SESAM : **S**ystème **E**lectronique de **S**aisie de l'**A**ssurance **M**aladie, et Vitale : désigne la carte de l'assuré) est un système d'échanges électroniques sécurisés entre les Professionnels de Santé (PS) et les Organismes d'Assurance Maladie.

Le système permet l'acheminement des Feuilles de Soins Électroniques (FSE) émises par les PLS, vers les Assurances Maladie Obligatoires (AMO*) en remplacement des feuilles de soins papier. L'envoi des FSE se fait par télétransmission.

9.5.1 Les caractéristiques de la gamme Santé

Les TPE de la gamme Santé permettent :

- Les opérations de paiement monétique "classiques" avec des cartes CB et homologuées CB, ainsi qu'avec des cartes privatives,
- La lecture de la carte SESAM Vitale du patient,
- La lecture de la carte CPS (Carte du Professionnel de Santé)
- Si présence d'un logiciel Santé Vit@plus :
 - La mise à jour de la carte Vitale
 - La gestion/télétransmission de Feuilles de Soins Électroniques (FSE)

Tous les TPE Santé sont livrés avec le logiciel EI 96 agréé Sesam Vitale et permettant la lecture de la carte Sesam-Vitale du patient et sont conformes au Cahier Des Charges SESAM Vitale

9.5.2 Dispositions sur le logiciel Santé Vit@plus :

- Ce logiciel santé ne peut être installé que sur des TPE santé. Un Professionnel de Santé qui souhaite un TPE « classique » ne pourra pas installer un logiciel santé.
- Le Professionnel de Santé doit au préalable contractualiser lui-même avec le partenaire Santé Saficard pour pouvoir utiliser le logiciel Vit@plus.
- Le contrat d'adhésion Saficard Vit@plus est téléchargeable par le CCPro dans l'OSC dans l'onglet « Documentation ».
- Après impression, le CCPro remet le contrat au client qui devra le remplir et l'envoyer à Saficard par mail ou par courrier aux coordonnées présentes sur le document. Le client peut également contacter Saficard par téléphone (numéro indiqué sur le contrat) pour obtenir des renseignements.
- Dès la réception du TPE, le client devra contacter Saficard par téléphone conformément aux instructions formulées sur le dépliant joint au colis. Saficard accompagnera le Professionnel de santé pour :
 - procéder à l'activation du logiciel Santé
 - proposer une formation téléphonique
- Le logiciel Santé est chargé sur le TPE lors de sa préparation par le mainteneur. Ce logiciel ne peut pas être téléchargé à distance. En cas de commande du logiciel Santé après l'installation du TPE, un technicien devra intervenir sur site pour procéder au chargement.

Remarque concernant le Professionnel de Taxi

Pour exercer son activité dans le cadre du transport sanitaire, le professionnel doit obligatoirement signer la convention de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de son lieu d'exercice. Avant toute finalisation contractuelle relative à l'offre « Taxi Conventionné », Il faut donc inciter le professionnel à se renseigner auprès de sa CPAM (ou consulter le site AMELI (www.ameli-sante.fr) afin qu'il vérifie s'il remplit bien les conditions préalables à l'obtention de ce conventionnement.

Pour rappel, depuis 2022, l'offre TPE pour les Taxis conventionnés ne propose plus un TPE Santé mais a été remplacée par le **TPE Taxi Conventionné Premium GPRS** avec le logiciel **Vit@xi** dont les fonctionnalités sont à l'identique de l'ancienne solution applicative (consultation et mise à jour des cartes vitale ainsi que création et télétransmission des factures de transport vers les caisses d'assurances maladie). Ce logiciel est uniquement disponible sur le TPE Premium GPRS PAX A920 Pro.

L'offre TPE Taxi Conventionné ne doit donc pas être souscrite sans ce conventionnement.

- Ce logiciel Vit@xi est installé uniquement sur le TPE Premium GPRS Mobile.
- Le Taxi conventionné doit au préalable contractualiser lui-même avec le partenaire Santé Saficard pour pouvoir utiliser le logiciel Vit@xi.
- Le contrat d'adhésion Saficard Vit@xi est téléchargeable par le CCPro dans l'OSC dans l'onglet « Documentation ».
- Après impression, le CCPro remet le contrat au client qui devra le remplir et l'envoyer à Saficard par mail ou par courrier aux coordonnées présentes sur le document. Le client peut également contacter Saficard par téléphone (numéro indiqué sur le contrat) pour obtenir des renseignements.
- Dès la réception du TPE, le client devra contacter Saficard par téléphone conformément aux instructions formulées sur le dépliant joint au colis. Saficard accompagnera le Professionnel de santé pour :
 - procéder à l'activation du logiciel Vit@xi
 - proposer une formation téléphonique
- Le logiciel Vit@xi est chargé sur le TPE lors de sa préparation par le mainteneur.

9.5.4 Process de souscription du logiciel Vit@plus dans l'OSC

- Le CCPro saisit la prestation dans l'OSC en cochant « Profession Libérale de Santé » dans l'onglet « Choix des offres et produits ».
- Le CCPro sélectionne ensuite la gamme et le type de TPE adapté aux besoins du professionnel.
- Dans l'onglet « Conditions » puis l'icône TPE, le CCPro choisit le logiciel Vit@plus pour permettre au client de créer et télétransmettre ses FSE via le TPE

9.5.5 Process de souscription du logiciel Vit@xi dans l'OSC

- Le CCPro saisit la prestation dans l'OSC en cochant « Paiement de proximité » dans l'onglet « Choix des offres et produits ».
- Le CCPro sélectionne ensuite dans la gamme GPRS, le TPE Taxi Conventionné Premium GPRS.
- Dans l'onglet « Conditions » puis l'icône TPE, le CCPro choisit le logiciel Vit@xi pour permettre au client de créer et télétransmettre ses factures de transport via le TPE

9.5.6 Spécificités de la maintenance

En cas de changement de TPE à la suite d'une panne, le Professionnel de Santé doit contacter Saficard pour activer son logiciel Santé sur le nouveau matériel.

Par ailleurs, si le PLS a une solution de gestion de la Santé via un logiciel sur son PC, l'aide à la connexion du TPE au micro-ordinateur n'est pas prise en charge par l'Assistance Technique Téléphonique de BPCE Payment Services.

L'équipement informatique associé ne fait l'objet ni d'une assistance technique téléphonique, ni d'une maintenance, de la part de BPCE Payment Services. BPCE Payment Services assure uniquement l'assistance technique téléphonique ainsi que la maintenance du terminal concernant les fonctionnalités CB.

9.5.7 Facturation du logiciel Santé Vit@plus et Vit@xi

Le coût de la prestation de chargement du logiciel Santé n'est pas facturé par BPCE Payment Services. Saficard facture le professionnel d'un abonnement conformément aux conditions prévues au contrat Saficard. Dans le cadre du partenariat entre BPCE Payment Services et Saficard, les frais de dossier sont offerts au professionnel par ce partenaire.

9.5.8 Supports dédiés aux Conseillers

- **Leadexpert (si adhésion de la Caisse d'Epargne) :**

- Téléphone : 01 58 32 32 20
- Email : caisse-epargne.leadexpert@bpce.fr

- **Offres Vit@plus et Vit@xi:**

- Téléphone : 0 800 21 65 43
- Email : distritec@saficard.com