



MyQ Roger PrintSharing Guide 1.0

Avis sur la traduction

Cette traduction a été réalisée avec l'aide de l'intelligence artificielle. En cas de divergence ou d'ambiguïté, le document source en anglais fait foi.

Table des matières

1	Principaux avantages.....	6
2	Comment ça marche	7
3	Configuration requise.....	8
3.1	Licence Roger	8
3.2	Imprimantes.....	8
3.3	Traitement des paiements	8
3.4	Limites	8
4	Démarrage rapide de PrintSharing	10
4.1	Vérification des conditions préalables.....	10
4.2	Étapes de configuration.....	10
4.3	Vérifier la configuration.....	11
5	Modes de paiement	12
5.1	Choisir le bon mode	12
6	Configuration de Stripe Connect pour votre organisation.....	15
6.1	Avant de commencer	15
6.2	Option 1 : Inscription à Stripe	16
6.3	Option 2 : Connecter un compte Stripe existant	17
6.4	Vérifier les détails de facturation	18
6.5	Vérifier le montant minimum facturable.....	19
6.6	Responsabilités du commerçant attitré	21
6.7	Génération de reçus.....	22
7	Configuration de PrintSharing.....	24
7.1	Conditions préalables.....	24
7.2	Contenu	24
7.3	Créer une liste de prix pour les visiteurs	24
7.4	Créer une configuration d'imprimante	26
7.5	Gérer les périphériques de partage d'impression (PrintSharing Devices).....	27
7.6	Désactiver PrintSharing	30
8	Utiliser PrintSharing (en tant qu'invité).....	32
8.1	Comment utiliser PrintSharing	32
8.2	Étapes	32
9	Contrôler le PrintSharing.....	38

9.1	Tableau de bord récapitulatif	38
9.2	Aperçu des paiements	38
10	Données et vie privée	40
10.1	Isolation des sessions des invités	40
10.2	Sécurité des données.....	40
10.3	Protection de la vie privée.....	40
10.4	Nettoyage automatique	40
11	Dépannage.....	42
11.1	Problèmes de paiement et Stripe	42
11.2	Problèmes d'imprimante et de connectivité	43
12	FAQ.....	45
12.1	Impression en tant qu'invité	45
12.2	Comportement lors d'une session invité.....	45
12.3	Administration de PrintSharing	46
12.4	Paielements et reçus.....	46

PrintSharing vous permet d'offrir des services d'impression aux visiteurs et aux invités qui ne disposent pas d'un compte MyQ Roger. Les invités n'ont qu'à scanner un code QR sur votre imprimante, télécharger des documents depuis leur appareil mobile et imprimer. Aucune installation ni inscription n'est nécessaire.

Cette fonctionnalité est conçue pour les hôtels, les centres de conférence, les espaces de coworking, les bibliothèques et autres environnements où vous souhaitez offrir un service d'impression pratique à des personnes extérieures à votre organisation. Vous contrôlez les tarifs, choisissez les imprimantes à partager et suivez toutes les transactions des invités via l'interface d'administration Roger.

1 Principaux avantages

- **Revenus supplémentaires** : générez des revenus grâce aux impressions des visiteurs.
 - **Expérience fluide pour les clients** : les clients impriment en quelques minutes sans avoir à télécharger d'application ni à créer de compte.
 - **Contrôle total** : fixez vos propres tarifs, choisissez les imprimantes à partager et configurez les limites de pages.
 - **Visibilité totale** : surveillez les sessions des invités et l'historique des transactions depuis le tableau de bord Roger.
-

2 Comment ça marche

L'expérience client

Lorsqu'un invité souhaite imprimer, il scanne le code QR affiché sur le terminal de l'imprimante. Cela ouvre une interface web sur son appareil mobile où il sélectionne les fichiers, choisit les paramètres d'impression (copies, couleur, recto verso) et voit le prix total. Après avoir effectué le paiement via Stripe, ses documents s'impriment automatiquement. Un reçu est envoyé par e-mail à l'adresse qu'il a fournie.

L'ensemble du processus ne prend que quelques minutes et ne nécessite aucun téléchargement d'application, création de compte ou interaction avec votre personnel.

En coulisses

PrintSharing crée et gère automatiquement des comptes invités temporaires. Chaque session invitée est isolée et sécurisée : les invités ne peuvent voir que leurs propres travaux d'impression. Le paiement est préautorisé avant le début de l'impression et n'est prélevé qu'une fois celle-ci terminée.

À la fin d'une session, toutes les données des invités (fichiers téléchargés, travaux d'impression et informations de compte) sont automatiquement effacées.



Plus d'informations

- [PrintSharing Quick Start](#)
- [Payment Modes](#)
- [Onboarding Stripe Connect](#)
- [Configuring PrintSharing](#)

3 Configuration requise

3.1 Licence Roger

- MyQ Roger CPM (Central Print Management) PrintSharing est inclus dans cette licence.

3.2 Imprimantes

- Imprimantes prises en charge :
 - Kyocera 25.11+
 - HP 25.10+
 - Ricoh 26.1+
- Chaque imprimante dispose d'un terminal intégré et d'une licence Roger qui lui est attribuée.
- Les imprimantes sont connectées au réseau et aux services cloud Roger.

3.3 Traitement des paiements

Pour le mode d'impression payante, vous devez disposer d'un compte Stripe connecté à MyQ Roger via Stripe Connect, dans un pays ou une région pris en charge. Roger prend en charge deux méthodes de connexion :

- **Stripe Express** : un nouveau compte Stripe créé par Roger en votre nom lors de la mise en service.
- **Stripe Standard** : un compte Stripe existant connecté à Roger via Stripe OAuth.



Les emplacements du réseau Stripe Extended ne sont pas pris en charge.

3.4 Limites

- Roger n'impose aucune limite de taille maximale pour les fichiers à télécharger, mais les fournisseurs d'accès Internet peuvent limiter la taille des fichiers téléchargés.
- Vous pouvez définir une longueur maximale de document dans le profil de configuration de l'imprimante.
- Les sessions d'invité prennent fin après 5 minutes d'inactivité (ce paramètre n'est pas configurable).

Formats de fichiers

PrintSharing prend en charge les formats de fichiers suivants :

- PDF
 - TXT
 - JPG
 - PNG
-

 Les éléments suivants **ne** sont **PAS** requis :

- **Comptes d'utilisateurs invités** Vous n'avez pas besoin de créer ni de gérer de comptes d'utilisateurs invités. Cette gestion s'effectue automatiquement.
- **Téléchargements d'applications mobiles** Pour utiliser PrintSharing, les invités n'ont pas besoin de télécharger ni d'installer d'applications mobiles.

4 Démarrage rapide de PrintSharing

Ce guide vous explique comment configurer PrintSharing. La procédure diffère légèrement selon que vous souhaitez proposer une impression payante ou gratuite.

4.1 Vérification des conditions préalables

Vérifiez que vous disposez :

- Une licence MyQ Roger CPM
- Au moins une imprimante prise en charge, dotée d'un terminal intégré et à laquelle une licence Roger a été attribuée (Kyocera 25.11+, HP 25.10+ ou Ricoh 26.1+)
- (Impression payante uniquement) Les informations sur votre entreprise et vos coordonnées bancaires pour l'intégration à Stripe

4.2 Étapes de configuration

1. Activer PrintSharing

Dans l'interface utilisateur Web, sous **Administration > Paramètres > onglet Général**, dans la section **PrintSharing**, sélectionnez « **Activer PrintSharing** ».

2. Choisissez votre mode de paiement

Déterminez si les invités devront payer pour imprimer ou s'ils pourront imprimer gratuitement.

3. Connectez un compte Stripe (impression payante uniquement). Accédez à **Roger >**

PrintSharing > Configuration > Stripe Connect & Receipt. Choisissez comment vous souhaitez connecter votre compte Stripe :

- **Si vous n'avez pas de compte Stripe**, sélectionnez « **Ouvrir la procédure d'inscription à Stripe** » et suivez les instructions pour créer et connecter un nouveau compte Stripe Express. Une fois la demande envoyée, Stripe vérifiera votre compte (cela peut prendre plusieurs heures ou quelques jours).
- **Si vous disposez déjà d'un compte Stripe**, sélectionnez « **Connecter un compte existant** ». Connectez-vous à votre compte Stripe sur l'écran d'autorisation Stripe et validez la connexion. Roger associe votre compte immédiatement après votre retour.

4. Configurer les informations de facturation (impression payante uniquement)

Dans le même onglet « **Stripe Connect & Receipt** », vous pouvez vérifier et modifier

les informations relatives à votre entreprise. Ces informations apparaissent sur les reçus des clients.

5. Créer une grille tarifaire pour les clients (impression payante uniquement)

Rendez-vous dans **Roger > Grilles tarifaires** et créez une nouvelle grille tarifaire avec vos tarifs à la page pour l'impression en noir et blanc et en couleur.

6. Créer ou mettre à jour une configuration d'imprimante

- a. Accédez à **Roger > Configurations d'imprimante**.
- b. Créez une nouvelle configuration ou modifiez-en une existante.
- c. Dans l'onglet « **PrintSharing** » :
 - Activez PrintSharing.
 - Définissez le paramètre « **Paiement** » sur « **Activé** » ou « **Désactivé** » en fonction du mode que vous avez choisi.
 - Vous pouvez également définir une longueur maximale pour les documents.
- d. (Recommandé) Dans l'onglet « **Connexion** », définissez « **Écran par défaut sur les terminaux** » sur « *PrintSharing* » afin que le code QR s'affiche par défaut.

7. Attribuer des imprimantes

- a. Accédez à **Roger > Groupes d'imprimantes**.
- b. Créez un nouveau groupe ou sélectionnez-en un existant.
- c. Attribuez au groupe la configuration compatible avec PrintSharing.
- d. Ajoutez vos imprimantes au groupe.

4.3 Vérifier la configuration

Une fois la configuration terminée, vérifiez les points suivants :

- Le code QR s'affiche sur le terminal de l'imprimante.
- La lecture du code QR ouvre l'interface d'impression pour les invités.
- La liste des tarifs affiche les prix corrects (mode d'impression payante).
- Testez le bon fonctionnement des processus de paiement (mode d'impression payante).
- Vérifiez que les travaux d'impression sont bien envoyés à l'imprimante.
- Le reçu est envoyé à l'adresse e-mail du client (mode d'impression payante).
- La transaction apparaît dans **Roger > PrintSharing** et sur votre tableau de bord Stripe (mode d'impression payante).
- Les utilisateurs enregistrés peuvent toujours se connecter en utilisant d'autres méthodes.

5 Modes de paiement

PrintSharing prend en charge deux modes de paiement, vous permettant de choisir de proposer à vos invités des services d'impression payants ou gratuits.

5.1 Choisir le bon mode

Choisissez l'impression gratuite si :

- L'impression est un service gratuit pour vos invités ou vos membres.
- Vous souhaitez offrir à vos invités une expérience aussi simple que possible.
- Vous ne souhaitez pas gérer le traitement des paiements ni la configuration de Stripe.
- Vous proposez l'impression comme argument de différenciation ou avantage promotionnel.

Optez pour l'impression payante si :

- Vous souhaitez générer des revenus grâce aux services d'impression proposés à vos invités.
 - Vous devez amortir vos coûts d'exploitation (papier, encre, maintenance).
 - Vous exploitez un modèle économique de paiement à l'utilisation.
 - Vous avez besoin de rapports financiers détaillés et d'un suivi des transactions.
-

5.1.1 Impression gratuite

En mode « Impression gratuite », vos visiteurs peuvent imprimer sans frais. Ce mode est très répandu dans les secteurs de l'hôtellerie, de l'éducation et des clubs privés, où l'impression est proposée comme un service gratuit.

Fonctionnement : les visiteurs scannent le code QR **affiché** sur le terminal de l'imprimante multifonction, téléchargent leurs documents et lancent immédiatement l'impression.

Principales fonctionnalités

- **Pas de traitement des paiements :** les visiteurs ne passent pas par l'étape de paiement. Les travaux d'impression sont lancés immédiatement après le téléchargement des fichiers et la sélection des paramètres.
- **Aucun compte Stripe requis :** vous pouvez activer PrintSharing sans configurer de passerelle de paiement.

- **Expérience client simplifiée** : les affichages de prix, les formulaires de paiement et les confirmations de transaction sont tous supprimés de l'interface client.
- **Suivi de l'utilisation disponible** : consultez le nombre actuel et historique de sessions des clients.

Cas d'utilisation courants

- Hôtels et complexes touristiques proposant des services professionnels gratuits à leurs clients.
- Bibliothèques proposant un service d'impression public gratuit.
- Établissements d'enseignement proposant des services d'impression aux étudiants.
- Espaces de coworking où l'impression est incluse dans l'abonnement.
- Périodes promotionnelles durant lesquelles vous souhaitez proposer temporairement l'impression gratuite.

Éléments importants à prendre en compte

- Vous prenez en charge tous les coûts liés au papier, à l'encre, à la maintenance et à l'usure du matériel.
- Fixez une limite maximale de pages par document afin d'éviter tout abus.

5.1.2 Impression payante

En mode « Impression payante », les clients paient leurs travaux d'impression par carte bancaire ou via d'autres moyens de paiement pris en charge. Pour utiliser l'impression payante, vous devez d'abord effectuer la configuration de la passerelle de paiement afin de configurer votre compte Stripe pour recevoir les paiements.

Fonctionnement : les clients scannent le code QR affiché sur le terminal du multifonction, téléchargent leurs documents et consultent le prix calculé avant de valider le paiement. Une fois le paiement effectué via Stripe, leur travail d'impression est envoyé à l'imprimante et ils reçoivent un reçu par e-mail.

Principales fonctionnalités

- **Les recettes vous sont directement versées** : les paiements des clients sont directement crédités sur votre compte Stripe. MyQ ne retient jamais vos fonds.
- **Vous êtes le commerçant officiel** : vous gérez la relation client, y compris les reçus, les remboursements et le règlement des litiges.
- **Frais de plateforme déduits automatiquement** : les frais de la plateforme MyQ sont déduits automatiquement.

- **Visibilité totale sur les transactions** : consultez l'historique détaillé des transactions, les rapports de chiffre d'affaires et l'état des paiements dans l'interface d'administration de Roger.
- **Génération automatique de reçus** : les clients reçoivent un reçu au format PDF par e-mail une fois le paiement effectué, comprenant le détail des frais et les coordonnées de votre entreprise.

Configuration

Par défaut, l'option « Paiements » est **désactivée** dans PrintSharing. Pour activer l'impression payante, commencez par effectuer la procédure d'intégration à Stripe Connect, puis, lorsque vous configurez PrintSharing, activez l'option « Paiements ».

Vos responsabilités

En tant que commerçant attiré, vous gérez les problèmes de paiement des clients, notamment le traitement des remboursements via votre tableau de bord Stripe, la réponse aux litiges liés aux rétrofacturations et l'assistance client pour les questions relatives aux paiements.

Conditions requises

- Un compte Stripe connecté
- Une grille tarifaire pour les invités configurée avec vos tarifs
- Des identifiants de traitement des paiements valides



Plus d'informations

- Onboarding Stripe Connect
- Configuring PrintSharing
- Merchant of Record Responsibilities
- Receipt Generation

6 Configuration de Stripe Connect pour votre organisation

Cette section décrit comment associer un compte Stripe à MyQ Roger en tant que passerelle de paiement. PrintSharing utilise Stripe Connect pour traiter les paiements des invités. Cette configuration permet aux paiements des invités d'être directement versés sur votre compte Stripe, ce qui vous donne un contrôle total sur vos recettes tout en gérant automatiquement les frais de la plateforme MyQ. En tant que commerçant attiré, vous gérez les reçus des clients, les remboursements et les litiges de paiement directement via votre compte Stripe.

 L'intégration de Stripe est nécessaire si vous comptez utiliser le mode « Impression payante ». Vous n'avez pas besoin de Stripe Connect pour utiliser le mode « Impression gratuite ».

Roger prend en charge deux méthodes pour connecter Stripe :

- **Intégration à Stripe** : Roger crée un nouveau compte Stripe Express en votre nom. Choisissez cette option si vous ne disposez pas encore d'un compte Stripe.
- **Compte Stripe existant** : connectez votre compte Stripe Standard existant à Roger via OAuth. Choisissez cette option si vous disposez déjà d'un compte Stripe que vous souhaitez associer à Roger.

6.1 Avant de commencer

Vérifiez d'abord que votre pays est pris en charge par Stripe. Ensuite, selon la méthode de connexion choisie, vous aurez besoin de :

Pour l'intégration Stripe :

- Les informations relatives à votre entreprise (raison sociale, adresse, numéro d'identification fiscale)
- Coordonnées bancaires pour recevoir les paiements
- Coordonnées de votre entreprise
- Environ 15 à 30 minutes pour mener à bien la procédure

Pour connecter un compte existant :

- Un compte Stripe Standard existant, déjà configuré pour votre entreprise
- Un accès pour vous connecter à ce compte Stripe lors de l'étape d'autorisation

- ✓ Chaque compte Stripe comprend un environnement de test que vous pouvez utiliser pour valider votre intégration avant de commencer à traiter de véritables transactions.

Pour plus d'informations, consultez la documentation Stripe :

- <https://docs.stripe.com/connect/how-connect-works>
- <https://docs.stripe.com/connect/testing>
- <https://docs.stripe.com/testing>
- <https://stripe.com/en-cz/global>
(les emplacements du réseau étendu ne sont pas pris en charge).

6.2 Option 1 : Inscription à Stripe

Utilisez cette option si vous ne disposez pas encore d'un compte Stripe.

1. Accédez à **Roger > PrintSharing > Configuration**, puis sélectionnez l'onglet « **Stripe Connect & Receipt** ».
2. Cliquez sur « **Ouvrir la procédure d'inscription à Stripe** ». Vous serez redirigé vers la plateforme sécurisée d'inscription de Stripe.
3. Remplissez le formulaire et fournissez les informations relatives à votre entreprise. Celles-ci varient en fonction de votre lieu d'implantation, mais comprennent généralement :
 - **Informations sur l'entreprise** : raison sociale, type d'entreprise (particulier, société, association à but non lucratif) et secteur d'activité
 - **Coordonnées** : numéro de téléphone et adresse e-mail pour les notifications relatives au compte
 - **Adresse de l'entreprise** : lieu physique où votre entreprise exerce ses activités
 - **Informations fiscales** : numéro d'identification fiscale
 - **Coordonnées bancaires** : IBAN du compte sur lequel vous souhaitez recevoir les versements provenant des paiements des clients

6.2.1 Processus de vérification du compte

Une fois que vous avez rempli tous les champs obligatoires du formulaire d'inscription de Stripe et que vous l'avez validé, vous êtes redirigé vers Roger. Un message de confirmation s'affiche : « Inscription à Stripe Connect terminée. »

 **Important** : cela ne signifie PAS que votre compte est immédiatement actif.

Une fois le formulaire rempli :

1. **Stripe examine vos informations** : Stripe vérifie les détails de votre entreprise, ce qui peut prendre de quelques heures à plusieurs jours.
2. **Roger vérifie le statut de votre compte** : le serveur de Roger interroge en permanence Stripe pour vérifier si votre compte est entièrement vérifié et actif.
3. **Activation automatique** : dès que Stripe a approuvé votre compte, Roger bascule automatiquement les paiements vers votre compte Stripe.

Pendant la période de vérification (statut « EN ATTENTE ») :

- Votre service PrintSharing reste opérationnel
- Vous pouvez toujours tester et utiliser PrintSharing normalement

Une fois la vérification terminée (état « CONNECTED ») :

- Les paiements sont automatiquement versés directement sur votre compte Stripe
- Vous voyez le montant total des recettes (déduction faite des frais de la plateforme MyQ et des frais de traitement Stripe)
- Vous gérez les versements, les remboursements et les litiges via votre propre tableau de bord Stripe

6.3 Option 2 : Connecter un compte Stripe existant

Utilisez cette option si vous disposez déjà d'un compte Stripe Standard que vous souhaitez connecter à Roger.

1. Rendez-vous dans **Roger > PrintSharing > Configuration**, puis sélectionnez l'onglet **« Stripe Connect & Receipt »**.
2. Sélectionnez **« Connecter un compte existant »**. Vous serez redirigé vers l'écran d'autorisation de Stripe.
3. Connectez-vous à votre compte Stripe existant et validez la demande de connexion.
4. Stripe vous redirige vers Roger. Roger traite automatiquement l'autorisation et associe votre compte.
5. Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que votre compte Stripe est connecté.

Votre compte Stripe existant est désormais connecté et opérationnel dans Roger. Comme votre compte est déjà configuré dans Stripe, aucune période de vérification supplémentaire n'est requise.

6.4 Vérifier les détails de facturation

Après avoir connecté ou configuré un compte Stripe, vérifiez vos informations de facturation. Celles-ci apparaissent sur tous les reçus des clients.

Roger importe automatiquement les informations relatives à votre entreprise depuis votre compte Stripe, mais vous pouvez modifier n'importe quel champ pour personnaliser la façon dont votre entreprise apparaît aux clients. Par exemple, utilisez un nom destiné à la clientèle (« Hôtel du Centre-Ville ») plutôt que le nom de votre entité juridique, ou indiquez une adresse spécifique à un lieu.

Pour vérifier et modifier les informations de facturation :

1. Accédez à **Roger > PrintSharing > Configuration**.
2. Sélectionnez l'onglet **Stripe Connect & Receipt**.
3. Sous **FACTURATION**, vérifiez et mettez à jour les champs suivants :
 - **Assujetti à la TVA** : cochez cette case si votre organisation est assujettie à la TVA.
 - **Nom de la taxe** : saisissez un libellé pour votre taxe. Par exemple, « Taxe sur les ventes » ou « TVA ».
 - **Taux de %TaxName%** : saisissez le taux de taxe applicable sous forme de pourcentage.
 - **Nom de l'entreprise** : le nom de votre entreprise tel qu'il doit apparaître sur les reçus.
 - **Numéro de TVA** (entreprises de l'UE uniquement) : saisissez votre numéro d'identification TVA à des fins fiscales.
 - **Coordonnées** : indiquez une adresse e-mail, un numéro de téléphone ou un site web pour les demandes des clients.
 - **Adresse** : l'adresse de votre entreprise (importée depuis Stripe, modifiable).
4. Cliquez sur « **Enregistrer** »

Configuration

Requirements
Stripe Connect & Receipt

STRIPE CONNECT

Stripe Connection
Connected

Account Id

Country for account *
Czechia (CZ)

Select the country that matches your business legal address. This cannot be changed after account creation.

Currency:
CZK

Minimal chargeable unit:
25 CZK

Roger Fee:
10%

BILLING

The following receipt information will be automatically prefilled once the Stripe onboarding process is completed, or you can set different values manually.

☒ VAT registered

If the supplier is not a VAT payer, the text displayed on the receipt can be replaced with the value specified in 'Non-VAT receipt text'

Tax Name
VAT

VAT Rate
20
%

Company Name

VAT ID

Contact

Address

Close
Save

6.5 Vérifier le montant minimum facturable

Lors du traitement des paiements, chaque monnaie est soumise à un montant minimum pouvant être facturé aux clients. Ces seuils existent car les frais de traitement des transactions rendent les très petits paiements peu pratiques, et certaines monnaies ont des coupures qui ne prennent pas en charge les montants fractionnaires.

Minimum Chargeable Amounts: Le tableau ci-dessous présente les 21 monnaies les plus courantes. Pour obtenir la liste des montants minimaux facturables pour toutes

les monnaies prises en charge, consultez la section « Montants minimaux facturables ».

Code de monnaie	Nom de la monnaie	Montant minimum facturable
AUD	Dollar australien	2 AUD
BRL	Real brésilien	6 BRL
CAD	Dollar canadien	2 CAD
CHF	Franc suisse	1 CHF
CNY	Yuan chinois	10 CNY
CZK	Couronne tchèque	25 CZK
DKK	Couronne danoise	8 DKK
EUR	Euro	1 EUR
GBP	Livre sterling	1 GBP
HKD	Dollar de Hong Kong	8 HKD
INR	Roupie indienne	100 INR
JPY	Yen japonais	150 JPY
KRW	Won sud-coréen	1 500 KRW
MXN	Peso mexicain	20 MXN
NOK	Couronne norvégienne	10 NOK
NZD	Dollar néo-zélandais	2 NZD
SEK	Couronne suédoise	11 SEK
SGD	Dollar singapourien	2 SGD
TWD	Nouveau dollar taïwanais	40 TWD
USD	Dollar américain	1 USD

Code de monnaie	Nom de la monnaie	Montant minimum facturable
ZAR	Rand sud-africain	20 ZAR

6.6 Responsabilités du commerçant attitré

En tant que **commerçant officiel**, vous (l'opérateur, l'administrateur locataire) êtes entièrement responsable des transactions des clients.

6.6.1 Remboursements

- Vous êtes responsable du traitement de tous les remboursements des clients.
- Lancez les remboursements via votre tableau de bord Stripe.
- Les frais de traitement Stripe ne sont pas remboursés par Stripe.

6.6.2 Rétrofacturations et litiges

- Vous gérez tous les litiges liés aux rétrofacturations directement avec Stripe.
- Vous assumez le risque financier lié aux rétrofacturations.

6.6.3 Reçus clients

- Vous êtes responsable de fournir les reçus aux clients.
- PrintSharing génère automatiquement les reçus (génération de PDF côté serveur) et les envoie à l'adresse e-mail du client.
- Assurez-vous que les reçus contiennent toutes les informations requises sur la transaction et les taxes (le cas échéant).

6.6.4 Frais Stripe

- Vous payez tous les frais de traitement Stripe (ceux-ci peuvent varier selon la région et le mode de paiement).
- Ces frais sont automatiquement déduits de chaque transaction par Stripe.
- Consultez le barème des frais Stripe en vigueur dans votre région. Pour plus d'informations, consultez la section «¹ <https://stripe.com/pricing> » (Frais de transaction Stripe) dans la documentation Stripe.

6.6.5 Frais de la plateforme MyQ

- Par défaut, les frais de la plateforme MyQ sont déduits automatiquement à chaque transaction. Pour demander que ces frais soient facturés au moment du paiement, contactez votre représentant MyQ.

1. <https://stripe.com/pricing>

6.6.6 Taxes et conformité

- Vous êtes responsable de la collecte et du versement de la taxe de vente/TVA.
- Vous définissez le montant de la taxe dans la configuration PrintSharing.

6.6.7 Assistance client

- Vous êtes le principal interlocuteur pour les questions relatives aux paiements des clients.
- Vous pouvez inclure vos coordonnées sur le reçu.

6.6.8 Meilleures pratiques

- Vérifiez régulièrement l'historique des transactions dans les tableaux de bord Roger et Stripe.
- Configurez les notifications par e-mail Stripe pour les paiements échoués et les litiges.
- Établissez une politique de remboursement claire et communiquez-la aux clients.
- Surveillez les transactions frauduleuses.

6.7 Génération de reçus

Après chaque transaction, un reçu est généré par le serveur Roger et envoyé à l'adresse e-mail du client au format PDF. Une transaction est un paiement unique qui peut inclure un ou plusieurs travaux d'impression.

6.7.1 Génération de reçus

- Les reçus ne sont générés qu'après la capture réussie du paiement (après l'impression).
- L'adresse de facturation est automatiquement renseignée à partir de Stripe Connect (modifiable par l'administrateur).

6.7.2 Contenu du reçu

- Adresse de facturation/professionnelle du locataire (provenant de Stripe ou saisie manuellement)
- Détails des travaux d'impression (pages, copies, paramètres)
- Prix détaillés avec symbole de la monnaie pour chaque ligne
- Ajustement de la valeur minimale de la commande (le cas échéant) - en tant que ligne distincte.
- Montant total facturé
- Récapitulatif des taxes
- Identifiant de la transaction

- Date et heure locales de la transaction
- Le reçu est généré dans la langue par défaut du locataire

6.7.3 Exemple de reçu

My Printing Company

My Printing Company
158 Printing Avenue
Prague 12345
Czech Republic
VAT ID: 12345678

Receipt No.: B0rg-ZKzm

Date: 1/16/2026

Time: 2:24 PM

Printer: Printer 001

#	Item	Price
1	MyTestDocument.pdf	20.00 CZK
1	Minimal order value adjustment	5.00 CZK
Total		25.00 CZK

VAT Summary

Rate	Base	VAT
18 %	21.19 CZK	3.81 CZK

Total: 25.00 CZK

Thank you for using MyQ Roger
support@myprintingcompany.com | www.myprintingcompany.com

7 Configuration de PrintSharing

Cette section décrit comment configurer et gérer PrintSharing pour vos utilisateurs invités.

7.1 Conditions préalables

Avant de configurer PrintSharing :

- Terminez la configuration de Stripe Connect (pour le mode d'impression payante).
 - Vérifiez les détails de facturation pour les reçus des invités.
 - Comprenez le mode de paiement que vous avez choisi (payant ou gratuit).
 - Assurez-vous que les imprimantes disposent des licences Roger Terminal attribuées.
-

7.2 Contenu

- [Créer une liste de prix pour les visiteurs \(see page 24\)](#)
- [Créer une configuration d'imprimante \(see page 26\)](#)
- [Gérer les périphériques de partage d'impression \(PrintSharing Devices\) \(see page 27\)](#)
- [Désactiver PrintSharing \(see page 30\)](#)

7.3 Créer une liste de prix pour les visiteurs

Pour le mode d'impression payante, vous devez définir une liste de prix pour les travaux d'impression des invités.

1. Accédez à **Roger > Listes de prix**.
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle liste de prix** ou sélectionnez une liste existante à modifier.
3. Sélectionnez **Par défaut**.
4. Configurez les tarifs :
 - Définissez les coûts par page pour l'impression en noir et blanc et en couleur.
 - Définissez les prix pour différents formats de papier.
5. Enregistrez la liste de prix.

Create new price list



General settings

Name *

Guest Price List



Default

Automatically assign to new printer

Currency *

EUR



Price per operation

Printing

Black & White *

0.10

Color *

0.50

Copy

Black & White *

0.10

Color *

0.50

Other

Scan *

0

Fax Print *

0

Price per paper

A4 *

0.30

A3 *

0.60

A5 *

0

B4 *

0

B5 *

0

Folio *

0

Ledger *

0

Legal *

0

Letter *

0

Other *

0

The final price is calculated from the operation cost and the paper cost, based on the number of pages and sheets used.

X Cancel

Save

**Montant minimum facturable**

Lorsque le coût de l'impression d'un client est inférieur au montant minimum facturable pour la monnaie de la transaction, le système facture automatiquement le montant minimum à la place. Les frais sont calculés sur le montant final facturé (après application du minimum), et non sur le coût initial du travail.

Exemple : un travail d'impression coûte 0,40 €, mais le client est facturé 1,00 € (le minimum en EUR). Les frais Stripe s'appliquent à la facturation de 1,00 €.

Plus d'informations

- (1.0) Price Lists
- Minimum Chargeable Amounts
- <https://docs.stripe.com/monnaies>²

7.4 Créer une configuration d'imprimante

Le partage d'impression est activé par configuration d'imprimante. Créez ou modifiez une configuration, puis attribuez-la aux périphériques sur lesquels vous souhaitez proposer l'impression en tant qu'invité, soit directement, soit à l'aide de groupes d'imprimantes (recommandé).

1. Accédez à **Roger > Configurations d'imprimante**.
2. Cliquez sur **+Ajouter une configuration d'imprimante** ou sélectionnez une configuration existante à modifier.
3. Cliquez sur l'onglet **PrintSharing** et configurez les options suivantes :
 - Cochez **Activer** pour activer PrintSharing pour cette configuration.
 - **Mode de paiement**
 - **Désactivé** (par défaut) : mode d'impression gratuit. Les invités impriment gratuitement.
 - **Activé** : les invités paient pour imprimer.
 - **Longueur maximale du document** (facultatif)
Définissez la longueur maximale du document, en pages. Utilisez cette option pour contrôler les coûts d'impression, en particulier en mode d'impression gratuite. Laissez ce champ vide si vous ne souhaitez pas utiliser de limite de pages pour les documents.
 - **Résumé du service** (affichage uniquement)
Affiche la liste des prix en vigueur, l'unité minimale facturable et la monnaie.

2. <https://docs.stripe.com/currencies>

Create new printer configuration

General

Login

Ready To Print

SNMP

Job Release

Scanning

PrintSharing

Miscellaneous

PrintSharing

☒ Enable

The feature will allow visitors to use paid printing without the need to register in the tenant.

Payment

Enabled

Customers will pay for printing through the configured payment gateway.

Max document length

50

Pages

Leave empty if you don't want to set the limit.

SERVICE SUMMARY

☒ Price list : Example Price List

☐ Minimal chargeable unit: 1.00 USD

☐ Currency: USD

Cancel

Save

4. (Recommandé) Sélectionnez l'onglet **Connexion**. Sous **Écran par défaut sur les terminaux**, sélectionnez *PrintSharing*. Cela affiche le code QR PrintSharing par défaut, ce qui facilite la connexion pour les invités. Les utilisateurs enregistrés peuvent toujours accéder à d'autres méthodes de connexion.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

- i

Informations supplémentaires

 - (1.0) Printer Configurations

7.5 Gérer les périphériques de partage d'impression (PrintSharing Devices)

PrintSharing vous permet d'offrir des services d'impression aux utilisateurs sur plusieurs périphériques.

Pour configurer PrintSharing, vous pouvez ajouter des imprimantes individuellement ou les organiser en groupes. L'utilisation de groupes d'imprimantes est facultative, mais recommandée. Les groupes vous permettent d'appliquer des paramètres de

configuration et de tarification communs, ce qui facilite la gestion de votre parc, en particulier à grande échelle. Vous pouvez ajouter de nouveaux périphériques, supprimer ceux qui existent déjà ou ajuster les paramètres sans interruption de service.

7.5.1 Créer un groupe d'imprimantes PrintSharing

Un groupe d'imprimantes vous offre une flexibilité maximale lorsque vous devez ajouter ou supprimer des périphériques de votre pool PrintSharing.

1. Accédez à **Roger > Groupes d'imprimantes**.
2. Cliquez sur **+Ajouter un groupe d'imprimantes** ou sélectionnez un groupe existant à modifier.
3. Donnez un nom au groupe d'imprimantes.
4. Sélectionnez une **liste de prix** et une **configuration d'imprimante** à appliquer au groupe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Add new printer group: PrintSharing Devices

×

Name *

PrintSharing Devices

Price Lists

Printer configuration

PrintSharing Price List

▼

Default printer configuration

▼

×

Cancel

Save

7.5.2 Ajouter une imprimante à PrintSharing

1. Accédez à **Roger > Groupes d'imprimantes**, puis sélectionnez le groupe que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur **+Ajouter une imprimante**.

3. Dans la liste des imprimantes disponibles, sélectionnez l'imprimante que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **Enregistrer**.

L'imprimante est ajoutée à votre groupe.

7.5.3 Supprimer une imprimante de PrintSharing

Vous pouvez supprimer une imprimante de votre pool de périphériques PrintSharing sans désactiver l'ensemble du service.

1. Accédez à **Roger > Groupes d'imprimantes**, puis sélectionnez le groupe que vous souhaitez modifier.
2. Sélectionnez l'onglet **Imprimantes**.
3. Dans le tableau des imprimantes, identifiez l'imprimante que vous souhaitez supprimer.
4. À droite de la ligne, cliquez sur l'icône Supprimer. Acceptez la boîte de dialogue de confirmation.

L'imprimante est supprimée de votre groupe.

PrintSharing Devices

+ Add printer

Printers

Printer configuration

Name	Brand	Active	Serial Number	
Printer 001	Kyocera	✓		

Total: 1

<<

<

1

>

>>

10 ▼

Informations supplémentaires

- (1.0) Printer Groups
- Deactivate PrintSharing

7.6 Désactiver PrintSharing

Lorsque vous désactivez PrintSharing sur la **dernière** configuration active, une boîte de dialogue apparaît avec trois options pour gérer les comptes invités pendant la désactivation. Cela permet de protéger les travaux d'impression et les transactions de paiement que les utilisateurs invités pourraient avoir en cours.

7.6.1 Choisissez votre option de désactivation

Lorsque vous désactivez PrintSharing sur la **dernière** configuration active, vous devez choisir comment gérer les sessions invitées actives.

Supprimer les comptes invités (« Oui »)

Le système vérifie si des invités sont en train d'imprimer.

Si des invités utilisent activement PrintSharing :

- Vous ne pouvez pas procéder immédiatement à la désactivation.
- Le système empêche les nouveaux invités de se connecter.
- Les invités actuels peuvent terminer leurs travaux d'impression normalement.
- Lorsque toutes les sessions invitées sont terminées, la désactivation s'effectue automatiquement.

Lorsque toutes les sessions invitées sont terminées :

- Tous les comptes invités sont supprimés de votre système.
- Les données relatives aux invités sont effacées.

Conserver les comptes invités (« Non »)

Utilisez cette option pour désactiver temporairement le service.

- PrintSharing est immédiatement désactivé.
- Les comptes invités restent dans votre système.

Ne pas apporter de modifications (« Annuler »)

- Vous revenez à l'écran de configuration.
- PrintSharing reste activé.

7.6.2 Que se passe-t-il pendant la désactivation ?

En attendant la fin des sessions actives :

- Les codes QR disparaissent de vos terminaux d'impression, empêchant ainsi les nouvelles sessions invitées.

- Les invités qui sont déjà en train d'imprimer peuvent terminer leurs travaux
- Le système vérifie automatiquement toutes les 30 minutes si toutes les sessions sont terminées

Durée de la désactivation :

- **Aucun invité actif** : immédiate (quelques secondes)
- **Invités actifs en cours d'impression** : généralement 5 à 30 minutes, selon le temps nécessaire pour terminer leur impression.

Bonnes pratiques :

- Prévoyez la désactivation pendant les périodes creuses (la nuit, le week-end).
- Consultez le nombre de sessions actives (non terminées) dans **Roger > PrintSharing**. Une session non terminée correspond à une session où un client a lancé le paiement, mais où celui-ci n'est pas encore terminé.
- Ne forcez pas le redémarrage des imprimantes ou des serveurs pendant la désactivation.

8 Utiliser PrintSharing (en tant qu'invité)

Cette section explique ce que vos invités vivent lorsqu'ils utilisent PrintSharing. Comprendre le point de vue des invités vous aide à fournir un meilleur soutien et à définir des attentes appropriées. L'ensemble du processus ne devrait pas prendre plus de quelques minutes. Une fois le paiement effectué, les travaux d'impression sont lancés en quelques secondes.

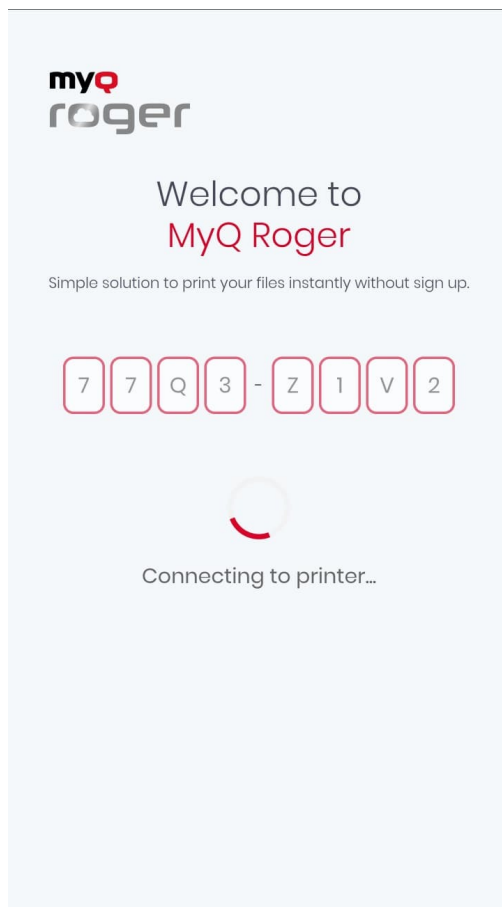
8.1 Comment utiliser PrintSharing

Lorsque PrintSharing est défini comme méthode de connexion par défaut par l'administrateur Roger, cet écran s'affiche sur l'appareil.

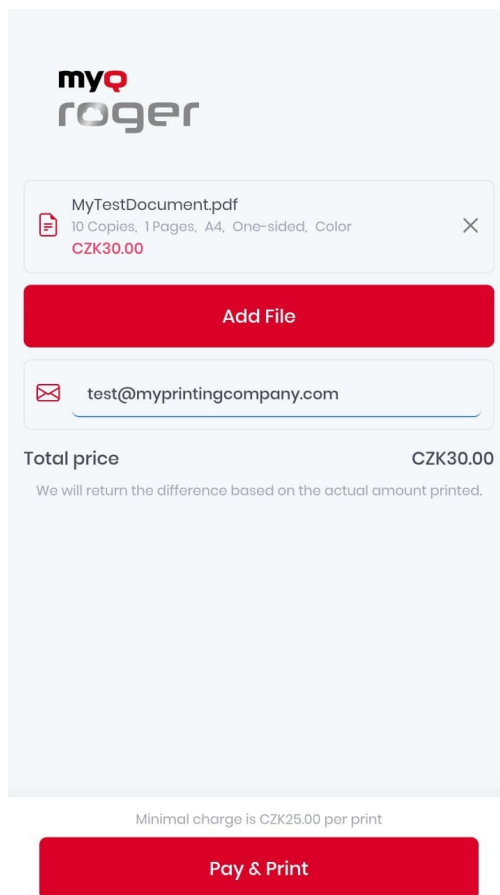


8.2 Étapes

1. Scannez le code QR sur l'écran de l'imprimante. MyQ Roger s'ouvre sur votre appareil mobile et se connecte automatiquement au serveur Roger en quelques secondes.

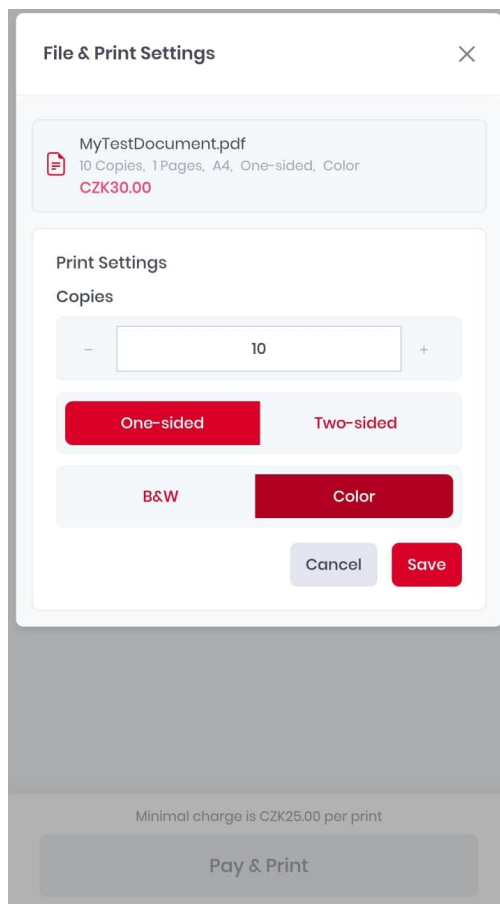


2. Sélectionnez les fichiers à imprimer à partir de votre appareil mobile, entrez l'adresse e-mail à laquelle vous souhaitez recevoir votre reçu, puis appuyez sur **Ajouter un fichier**.



The screenshot displays the MyQ Roger PrintSharing interface. At the top left is the logo "myQ roger". Below it, a document titled "MyTestDocument.pdf" is shown with details: "10 Copies, 1 Pages, A4, One-sided, Color" and a price of "CZK30.00". A red "Add File" button is positioned below the document details. Underneath the button is an email input field containing "test@myprintingcompany.com". The "Total price" is listed as "CZK30.00" with a note: "We will return the difference based on the actual amount printed." At the bottom, a red "Pay & Print" button is visible. A small note at the very bottom states: "Minimal charge is CZK25.00 per print".

3. Sélectionnez un fichier et personnalisez les paramètres d'impression (nombre de copies, impression recto/recto verso et mode couleur).



4. Appuyez sur **Enregistrer** pour enregistrer le travail d'impression et revenir à l'écran d'accueil.
5. Une fois tous les documents ajoutés et configurés, appuyez sur **Payer et imprimer** sur l'écran d'accueil.
6. Effectuez le paiement à l'aide de Stripe.

Payment

Total price CZK30.00

Powered by **stripe**

Pay with  **link**

 **Secure, fast checkout with Link** 

Card number

1234 1234 1234 1234  

Expiration date Security code

MM / YY CVC 

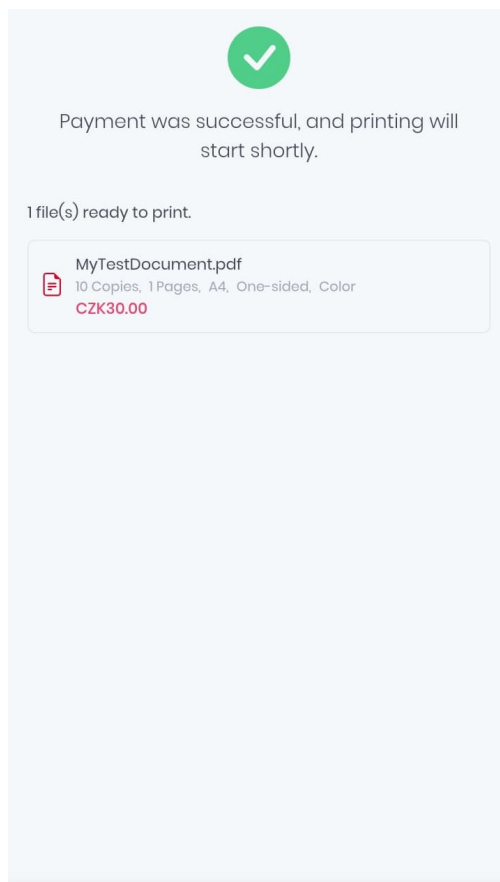
Country

Czechia 

Minimal charge is CZK25.00 per print

Purchase

7. Une fois le paiement effectué, le message suivant s'affiche. L'impression de vos documents commence dans quelques secondes.



8. Une fois vos documents imprimés, le reçu est envoyé à l'adresse e-mail que vous avez saisie.

9. Pour vous déconnecter immédiatement, appuyez sur l'icône **Déconnexion**. Sinon, votre session prendra fin après 5 minutes d'inactivité.

Une fois votre session terminée, les travaux d'impression que vous avez téléchargés sont supprimés du serveur. Aucune de vos informations n'est enregistrée sur l'imprimante.

9 Contrôler le PrintSharing

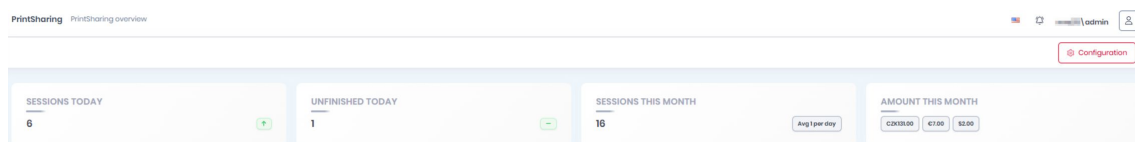
Pour afficher l'historique d'utilisation et des transactions de PrintSharing, accédez à **Roger > PrintSharing**.

- i** MyQ Roger affiche des informations récapitulatives et certains détails sur chaque transaction. Pour obtenir des informations complètes sur les transactions, connectez-vous à votre tableau de bord Stripe :
- <https://dashboard.stripe.com/login>

9.1 Tableau de bord récapitulatif

Le tableau de bord affiche en un coup d'œil les mesures d'utilisation en temps réel :

- **Sessions aujourd'hui** : sessions invitées terminées aujourd'hui.
- **Non terminées aujourd'hui** : sessions incomplètes ou abandonnées aujourd'hui.
- **Sessions ce mois-ci** : nombre total de sessions avec moyenne quotidienne.
- **Montant ce mois-ci** : revenu total généré ce mois-ci. Apparaît vide si le mode d'impression gratuit est utilisé.



9.2 Aperçu des paiements

Le tableau **Aperçu des paiements** affiche l'historique des transactions pour toutes les sessions PrintSharing.

9.2.1 Recherche de transactions

Utilisez la barre de recherche pour rechercher des transactions spécifiques par ID de transaction, adresse e-mail ou autres champs.

Les filtres avancés vous permettent d'affiner les résultats par :

- Plage de dates (heure de création)
- Montant (monnaie et plage min/max)
- État de la transaction (réussie, échouée, en attente, etc.)

9.2.2 Données de transaction

Chaque transaction affiche :

- Date de création et date de paiement
- ID de transaction, état et montant
- Reçu : cliquez sur le reçu pour en télécharger une copie.
- Informations sur l'utilisateur invité : ces champs peuvent afficher des identifiants d'invité générés par le système.

Personnalisez le tableau : cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour afficher/masquer les colonnes et les réorganiser.

Example :

[illegible]

10 Données et vie privée

PrintSharing est conçu avec des contrôles de sécurité et de confidentialité rigoureux afin de protéger les données des invités et des locataires. Les invités ne peuvent pas accéder aux données des locataires, aux travaux des autres utilisateurs ou aux fonctions administratives. PrintSharing fonctionne dans un environnement complètement isolé au sein de votre système Roger.

10.1 Isolation des sessions des invités

- Chaque invité reçoit un compte temporaire isolé avec des autorisations restreintes.
- Les invités ne peuvent accéder qu'à leurs propres travaux d'impression, jamais aux données des autres invités ou des utilisateurs locataires.
- Tous les fichiers et travaux d'impression des invités sont automatiquement supprimés à la fin de la session (délai d'expiration ou déconnexion).
- Après 5 minutes d'inactivité, la session est automatiquement terminée et les données sont supprimées.

10.2 Sécurité des données

- Les fichiers téléchargés par les invités sont stockés dans un espace de stockage blob crypté avec des jetons d'accès à durée limitée.
- L'authentification des invités utilise des jetons sécurisés à usage unique : aucun mot de passe n'est stocké.
- Le traitement des paiements est conforme à la norme PCI grâce à Stripe (les données de carte de crédit ne transitent jamais par les serveurs Roger).
- Toutes les communications entre les périphériques des invités, le cloud Roger et les imprimantes sont cryptées.

10.3 Protection de la vie privée

- Les comptes invités utilisent des identifiants générés par le système, de sorte qu'aucune information personnelle n'est requise pour imprimer.
- Les adresses e-mail (si elles sont fournies) sont stockées séparément et utilisées uniquement pour l'envoi des reçus.
- Les comptes invités sont masqués dans vos écrans de gestion des utilisateurs et exclus de la synchronisation des utilisateurs.
- Les enregistrements des transactions sont anonymisés à des fins de reporting.

10.4 Nettoyage automatique

PrintSharing supprime automatiquement les données des invités.

- Les fichiers téléchargés sont supprimés immédiatement après la fin de l'impression ou la fin de la session.
- Les travaux d'impression expirent automatiquement et sont supprimés à la fin de la session.

11 Dépannage

Cette section aide les administrateurs locataires à résoudre les problèmes courants liés à PrintSharing.

11.1 Problèmes de paiement et Stripe

11.1.1 Statut du compte Stripe bloqué sur « EN ATTENTE »

Cause : Stripe vérifie manuellement les informations relatives à l'entreprise, ce qui peut prendre plusieurs heures, voire plusieurs jours.

Solution : aucune action requise. Pendant la période d'attente, PrintSharing reste opérationnel et vous pouvez toujours effectuer des tests. Si la vérification prend plus de temps que prévu, consultez votre messagerie électronique pour voir si Stripe vous a demandé des documents supplémentaires.

11.1.2 Le prix facturé à l'invité est supérieur au prix indiqué

Cause : le coût du travail d'impression était inférieur au montant minimum facturable pour votre monnaie (par exemple, 1,00 EUR ou 1,00 USD).

Solution : ce comportement est normal. Le système arrondit automatiquement au minimum pour couvrir les frais de traitement. Une ligne « Ajustement de la valeur minimale de la commande » apparaît sur le reçu du client pour expliquer la différence.

Prévention : envisagez d'ajuster votre liste de prix afin que les travaux d'impression courants atteignent le seuil minimum.

11.1.3 Le paiement est indiqué comme « bloqué » ou « préautorisé », mais le client n'a pas imprimé

Cause : le paiement est préautorisé avant le début de l'impression et n'est capturé qu'après la réussite de l'opération. Si le travail échoue ou si le client annule, l'autorisation est libérée.

Solution : le montant retenu est généralement libéré par la banque du client dans un délai de quelques jours ouvrables. Aucune action n'est requise de votre part.

Si le client demande une libération immédiate : conseillez-lui de contacter sa banque, car le délai de libération est contrôlé par son établissement financier.

11.1.4 Comment effectuer un remboursement pour un travail échoué

En tant que commerçant attiré, vous devez traiter tous les remboursements manuellement.

Étapes :

1. Connectez-vous à votre tableau de bord Stripe
2. Accédez à la section Paiements
3. Recherchez la transaction
4. Cliquez sur « Rembourser » et suivez les instructions

Remarque : les frais de traitement Stripe ne sont généralement pas remboursables par Stripe, même lorsque vous effectuez un remboursement.

11.2 Problèmes d'imprimante et de connectivité

11.2.1 Le code QR n'apparaît pas sur l'écran de l'imprimante

Vérifiez les points suivants :

1. **Licence :** assurez-vous que l'imprimante dispose d'une licence MyQ Roger CPM
2. **Micrologiciel :** vérifiez que la version du micrologiciel de l'imprimante répond aux exigences minimales (par exemple, Kyocera 25.11+)
3. **Écran par défaut :** dans la configuration de l'imprimante, vérifiez que « PrintSharing » est sélectionné comme écran par défaut sur les terminaux dans l'onglet Connexion
4. **PrintSharing activé :** vérifiez que PrintSharing est activé pour cette imprimante ou ce groupe d'imprimantes spécifique.

11.2.2 L'invité scanne le code QR, mais la page ne se charge pas

Cause : problème de connectivité réseau entre les périphériques de l'invité et les services cloud Roger.

Vérifiez les éléments suivants :

1. **Réseau de l'imprimante :** vérifiez que l'imprimante dispose d'une connexion Internet stable aux services cloud Roger.
2. **Réseau invité :** si l'invité utilise un réseau Wi-Fi invité restreint, assurez-vous qu'il dispose d'un accès Internet pour accéder à la page de connexion Roger.

Solution de contournement : demandez au client de passer temporairement aux données mobiles pour vérifier s'il s'agit d'un problème de restriction Wi-Fi.

11.2.3 Le client signale que son impression n'a pas fonctionné

Étapes de diagnostic :

1. Vérifiez l'historique des transactions pour la période concernée.
2. Vérifiez le statut du paiement (a-t-il été capturé ou seulement préautorisé ?).
3. Vérifiez la file d'impression de l'imprimante pour voir s'il y a des travaux bloqués ou échoués.
4. Vérifiez que l'imprimante était en ligne et opérationnelle.

Causes courantes :

- Format de fichier non pris en charge.
- Taille du fichier supérieure aux limites imposées par le fournisseur d'accès réseau.
- L'imprimante était hors ligne ou à court de papier/toner.
- Interruption du réseau pendant la soumission des travaux.

12 FAQ

Cette section fournit des réponses rapides aux questions courantes sur les sessions invitées PrintSharing, l'administration et le traitement des paiements.

12.1 Impression en tant qu'invité

Les invités doivent-ils télécharger une application pour imprimer ?

Non. Les invités ont seulement besoin d'un appareil mobile équipé d'un appareil photo et d'un navigateur web. Aucune inscription ni téléchargement d'application n'est nécessaire.

Les invités peuvent-ils imprimer plusieurs fichiers en une seule transaction ?

Oui. Une transaction peut inclure un ou plusieurs travaux d'impression.

Les invités peuvent-ils imprimer sans scanner le code QR (par exemple, l'URL) ?

Non. Les sessions PrintSharing sont lancées via le code QR de l'imprimante.

Les invités ont-ils besoin d'une adresse e-mail ?

Les invités peuvent imprimer sans créer de compte. L'adresse e-mail n'est requise que pour envoyer le reçu (mode d'impression payante).

12.2 Comportement lors d'une session invité

Un invité peut-il annuler un travail d'impression après l'avoir téléchargé ?

Si l'invité annule avant la capture du paiement, la transaction n'est pas terminée. Si le paiement a déjà été capturé, les remboursements doivent être traités manuellement par l'administrateur du locataire via Stripe.

Que se passe-t-il si l'invité quitte sans avoir terminé le paiement ?

La session est marquée comme inachevée/abandonnée. Aucune action n'est généralement requise. Vous pouvez surveiller les sessions inachevées dans le tableau de bord PrintSharing.

Que deviennent les documents des invités après leur impression ?

Pour des raisons de sécurité, tous les fichiers et travaux d'impression des invités sont automatiquement supprimés immédiatement après la déconnexion de l'utilisateur ou après 5 minutes d'inactivité.

12.3 Administration de PrintSharing

Puis-je limiter le nombre de pages qu'un invité peut imprimer ?

Oui. Dans la configuration de l'imprimante, vous pouvez définir une « longueur maximale de document » pour éviter les abus, ce qui est fortement recommandé pour le mode d'impression gratuit.

Les utilisateurs déjà enregistrés peuvent-ils toujours utiliser les imprimantes ?

Oui. Même si PrintSharing est l'écran par défaut, les utilisateurs enregistrés peuvent toujours accéder à d'autres méthodes de connexion activées et utiliser les périphériques comme d'habitude.

Puis-je appliquer des tarifs différents pour différentes imprimantes ?

Oui. Utilisez différents groupes/configurations d'imprimantes avec différentes listes de prix.

Où puis-je voir combien j'ai gagné ce mois-ci ?

Vous pouvez consulter un résumé des revenus dans le tableau de bord récapitulatif PrintSharing dans l'interface d'administration Roger. Pour des exportations financières détaillées, utilisez votre tableau de bord Stripe.

12.4 Paiements et reçus

Quand le client est-il réellement facturé ?

Le paiement est préautorisé avant le début de l'impression et n'est prélevé qu'une fois l'impression terminée. Si l'impression échoue, l'autorisation est généralement libérée automatiquement.

Pourquoi le client voit-il un montant total plus élevé que prévu ?

Cela peut se produire si le coût de l'impression est inférieur au *montant minimum facturable* pour la monnaie. Dans ce cas, le client est facturé du montant minimum et la différence est indiquée comme « Ajustement de la valeur minimale de la commande » sur le reçu.

Les clients peuvent-ils payer avec Apple Pay / Google Pay ? Les modes de paiement dépendent de ce que Stripe prend en charge dans votre région et de la configuration de votre compte Stripe. La disponibilité peut varier.

Puis-je désactiver les reçus ?

Non. En mode Impression payante, les clients reçoivent un reçu par e-mail après avoir effectué leur paiement.

Puis-je personnaliser le contenu des reçus (logo, mise en forme, champs supplémentaires) ?

Le contenu des reçus est généré automatiquement. Vous pouvez contrôler les informations commerciales/de facturation figurant sur les reçus via la configuration de PrintSharing.

Les frais Stripe et les frais de la plateforme MyQ apparaissent-ils sur le reçu ?

Non. Les clients voient le montant facturé et les éléments liés à l'impression. Les frais de traitement Stripe et les frais de plateforme sont traités séparément.

Qui est responsable des remboursements et des litiges ?

Vous êtes le **commerçant attitré**. Vous devez traiter les remboursements et gérer les rétrofacturations et les litiges via Stripe.

Comment fonctionnent les remboursements ?

Les remboursements sont initiés manuellement via le tableau de bord Stripe. Les frais de traitement Stripe ne sont généralement pas remboursables.

myQ roger

GAGNEZ DU TEMPS GRÂCE À DES SOLUTIONS D'IMPRESSION PERSONNALISÉES

MyQ Roger est une solution cloud-native conçue pour les bureaux modernes privilégiant le cloud, simplifiant les flux de travail documentaires et permettant une navigation, une impression et une numérisation sécurisées où que se trouvent les utilisateurs.

+ de 50 millions
d'utilisateurs nous font confiance

+ d'1 million
d'équipements actifs

26+ marques
supportées

1000+
Partenaires certifiés

Présent dans
+ de 140 pays

 info@myq-solution.com

 myq-solution.com



Récompensé et certifié

