

Terminal iWL255 de Moneris^{MD}

Guide de référence





PRÊT POUR LES PAIEMENTS

Besoin d'aide?

Site web : moneris.com/soutien-iWL255

Sans frais : 1 866 319-7450

Inscrivez votre ID de commerçant Moneris ici :

Table des matières

Initialiser votre terminal	4
Avant de commencer	5
Configuration du matériel	7
Chargement de la pile	8
Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles	11
Modifier la langue d’affichage du terminal	12
Configuration de la communication	13
Confirmation des indicateurs d’état.....	13
Configuration du nom du point d’accès pour une carte SIM de Bell.....	14
Dépannage — Communication	15
Installation ou réinstallation de la carte SIM.....	16
Autre situations	17
Initialisation et ouverture de session	18
Chargement de la pile après la première initialisation et ouverture de session.....	18
Options additionnelles	19
Impression du logo de paiement sans contact sur les reçus de transactions sans contact	19
Activer la fonction Saisie de pourboire, Retrait d’argent, ou Numéro de facture	19
Modifier les options d’impression.....	20
Activer les programmes de fidélisation et de cartes-cadeaux	20
Activer la fonction Saisie de pourboire (cartes-cadeaux).....	21
S’inscrire à Marchand Direct^{MD}	22
Utiliser votre terminal	23
Terminal sans fil à grande portée iWL255 de Moneris	24
Touches et matériel du terminal	24
Communication sans fil	26
Indicateurs d’état 3G	26
Utilisation de la pile	27
Conseils utiles	27
Indicateurs de l’état de la pile	27
Mode veille	28
Mise sous tension	28
Éteindre	28
Types de cartes	29
Vérification du titulaire de carte	30
Méthodes de vérification du titulaire de carte (MVT)	30
Montant limite d’une transaction sans vérification	30

Options d'entrée de carte	31
Insérer : cartes à puce	31
Passer/Effleurer : carte sans contact.....	31
Montant limite d'une transaction sans contact (TSC)	32
Glisser : carte à bande magnétique.....	32
Saisie manuelle du numéro de carte	32
Transactions	34
Directives relatives aux transactions	34
Raccourcis (codes de gestion)	34
Achat [100]	35
Achat partiellement approuvé	35
Traitement des transactions uniques par carte absente.....	35
Remise [101], Annulation d'achat [106], et Annulation de remboursement [107]	36
Préautorisation [102].....	37
Autorisation de chèque [105].....	37
Avis d'utilisation du numéro de séquence [103] et Imposition d'achat [103]	37
Liste des avis [109].....	38
Interrogation du solde [110]	38
Messages sans saisie de pourboire	39
Messages pour le commerçant : Achats/Préautorisations/Remises/Annulations	39
Messages pour le commerçant : Autorisation de chèque	41
Messages pour le commerçant : Avis et imposition d'achat	42
Messages pour le client au terminal.....	46
Messages avec saisie de pourboire	47
Messages pour le commerçant : Achat avec saisie de pourboire.....	47
Messages pour le client sur le terminal : Achat avec saisie de pourboire.....	49
Reçus	53
Signature du reçu de carte de crédit	53
Réimpression des reçus	53
Masquage de la carte	53
Transactions sans contact	54
Exemples de reçus	54
Reçu de préautorisation	54
Reçu initial	54
Reçu d'approbation partielle	55
Production de rapports	56
Masquage de la carte sur les relevés	56
Réimpression du reçu destiné au commerçant [66]	56
Totaux partiels de commis [82]	56
Totaux du lot actuel [99]	57
Sous-totaux du commerçant [95].....	57
Liste des préautorisations [62]	57
Totaux des pourboires [96]	58
Relevé des interrogations du solde [94].....	59
Rapport de configuration [16]	59

Fonctions administratives	60
Ouverture de session [02]	60
Fermeture de session [03].....	60
Réinitialisation [01].....	60
Procédures de fin de journée	61
Fermeture du commerçant	61
Fermeture du système	62
Dépannage	63
Messages d’erreurs	63
Défaillance de l’équipement.....	67
Soutien aux commerçants	69



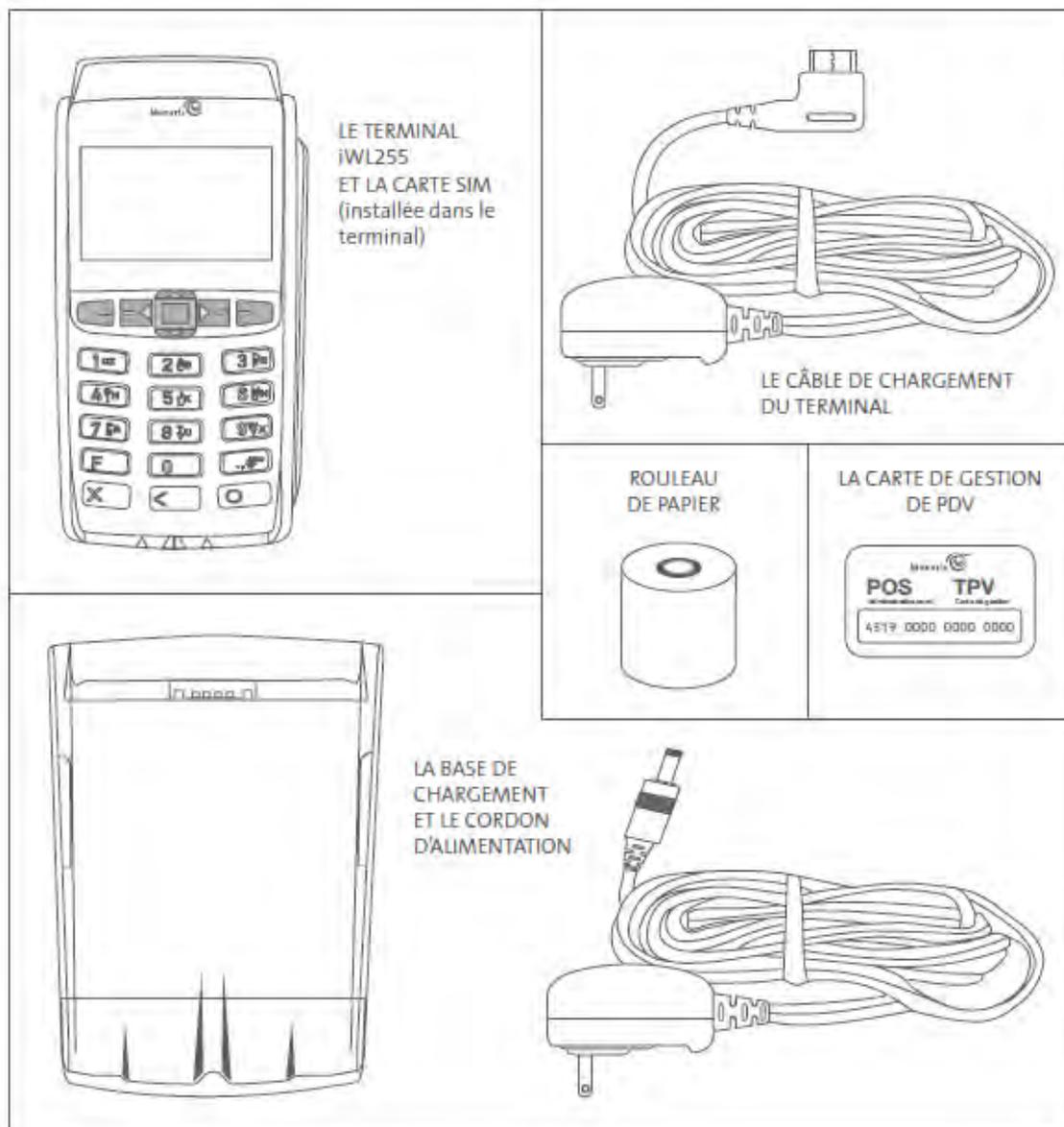
Initialiser votre terminal

Cette section explique tout ce que vous devez savoir pour initialiser votre terminal iWL255.

Vous pouvez aussi regarder notre vidéo d'initialisation à moneris.com/soutien-iWL255.

Avant de commencer

1. Vérifiez que vous avez reçu tous les articles nécessaires dans votre trousse de bienvenue.



2. Assurez-vous d'avoir les renseignements suivants :

- **Votre ID de commerçant** de 13 chiffres (que vous pouvez trouver dans votre courriel Renseignement importants).
- Responsabilité relative au règlement (que vous pouvez trouver dans votre courriel Renseignement importants) :

Fermeture par le système (Moneris ferme automatiquement votre lot à la fin de chaque journée) ou **Fermeture par le commerçant** (il vous incombe de fermer le lot à la fin de chaque journée).

- Le nom de votre fournisseur de services mobiles (que vous pouvez trouver dans votre courriel de confirmation envoyé par Moneris).
- Fonctions optionnelles p. ex. **cartes de fidélité, cartes-cadeaux, ID de terminal Ernex** (que vous pouvez trouver dans votre lettre d'accueil au programme de cartes-cadeaux et de fidélisation de Moneris).

S'il vous manque l'un des éléments obligatoires ci-dessus, veuillez appeler le service à la clientèle de Moneris sans frais au **1 866 319-7450**.

3. Passez à la rubrique *Configuration du matériel* (voir page 7).

Configuration du matériel

Suivez les instructions ci-dessous pour installer le matériel du terminal.

1 Retirer la pellicule protectrice (le cas échéant)

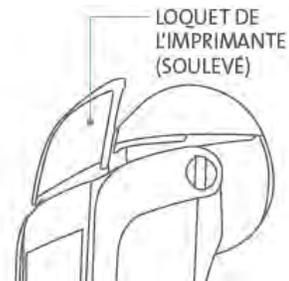
- a. Si une pellicule protectrice se trouve sur l'écran de votre terminal iWL255, décollez-la.

Conseil : Décollez la pellicule à partir du coin supérieur droit jusqu'au coin inférieur gauche.

- b. Rendez-vous à l'étape 2 « Installation du rouleau de papier » ci-dessous.

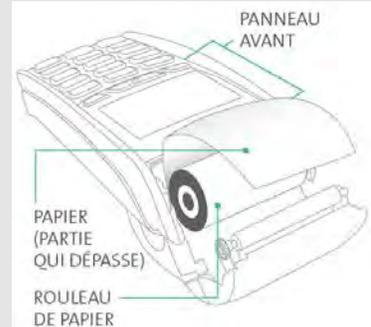
2 Installation du rouleau de papier

- a. Soulevez le loquet de l'imprimante et tirez pour ouvrir le couvercle et accéder au compartiment à papier.



- b. Insérez le rouleau de papier dans le compartiment en vous assurant que le papier se déroule du bas du compartiment vers l'avant du terminal.

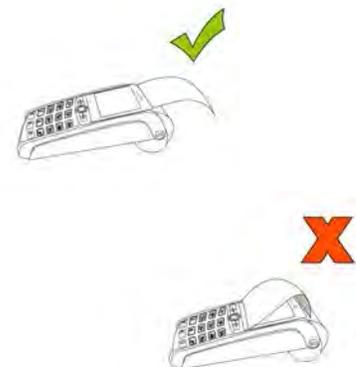
- c. Déroulez le rouleau de sorte que le papier dépasse d'au moins un pouce (2,5 cm) au-delà du bord du panneau avant.



- d. Fermez le couvercle et appuyez dessus pour le remettre en place, afin que le papier qui dépasse se retrouve entre le couvercle fermé et le haut du panneau avant.

Remarque : Le papier devrait se dérouler sur le dessus de l'imprimante, et non sur le panneau avant.

Remarque : Pour faire défiler le rouleau de papier lorsque le couvercle est fermé, vous devez maintenir enfoncée la touche jaune  quand le terminal est allumé. N'essayez JAMAIS de dérouler le rouleau de papier manuellement en tirant dessus, car vous risquez d'endommager l'imprimante.



- e. Passez à la rubrique Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles (voir à la page 11).

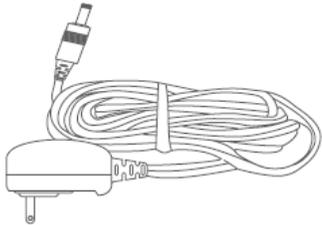
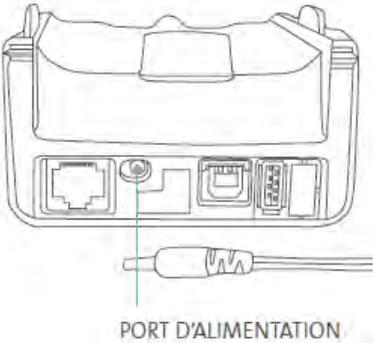
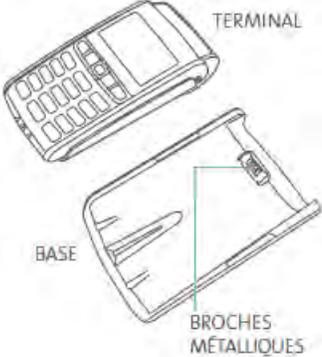
Chargement de la pile

1. Vous pouvez charger la pile du terminal en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- Base de chargement (voir ci-dessous)
- Câble de chargement du terminal (voir page 9)

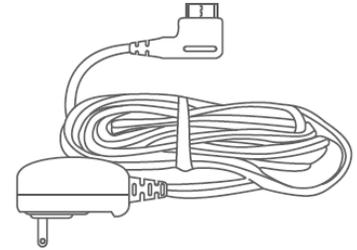
Recommandations : *Toujours brancher le cordon d'alimentation dans la source de courant en dernier pour éviter les surtensions. Utilisez une barre d'alimentation équipée d'une protection anti-surtensions, si possible. Pour ne pas endommager votre nouveau terminal, n'utilisez pas le cordon d'alimentation de votre terminal existant.*

Important : **Vous devez utiliser l'adaptateur et le cordon d'alimentation fournis par Moneris avec votre terminal iWL255 de Moneris et sa base. Faute de quoi, le terminal pourrait mal fonctionner ou s'endommager.**

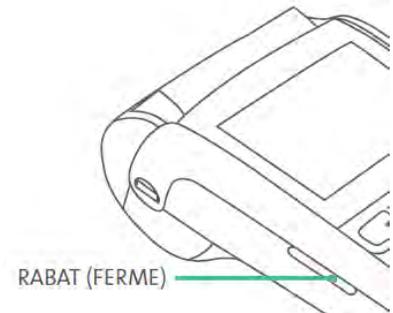
Utilisation de la base de chargement	
a. Repérez le cordon d'alimentation de la base de chargement.	
b. Insérez le connecteur du cordon d'alimentation dans le petit port circulaire (port d'alimentation) à l'arrière de la base. <i>Remarque : L'arrière de la base peut ne pas apparaître exactement comme illustré ici. Les ports, à l'exception du port d'alimentation, peuvent ne pas être visibles ou peuvent être plafonné.</i>	
c. Branchez l'autre extrémité du cordon dans une prise murale fonctionnelle.	
d. Placez le terminal sur sa base (de manière à ce que les surfaces de contact au bas du terminal s'emboîtent dans les broches métalliques de la base).	
e. Lorsque le terminal s'allume, rendez-vous à l'étape 2 à la page prochaine.	

Utilisation du câble de chargement du terminal

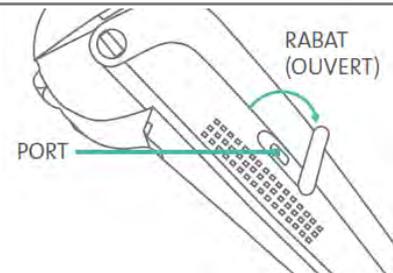
a. Repérez le câble de chargement du terminal.



b. Repérez le petit rabat situé sur le côté gauche du terminal.



c. Relevez délicatement le rabat pour dévoiler le micro-port USB.



d. Insérez le connecteur du câble de chargement du terminal dans le port.

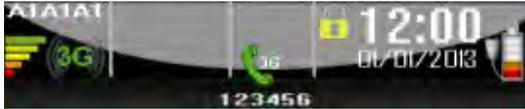


e. Branchez l'autre extrémité du câble dans une prise murale fonctionnelle.

f. Lorsque le terminal s'allume, rendez-vous à l'étape 2 ci-dessous

2. Attendez que l'invite **TERMINAL SETUP REQUIRED** s'affiche. (Cela devrait prendre environ 60 secondes.)

3. Repérez l'icône de la pile au haut de l'écran du terminal :



Remarque : Selon le niveau de charge de la pile, certaines ou la totalité des cinq barres de l'icône peuvent s'afficher en gris. Les autres icônes figurant au haut de l'écran peuvent être différentes de celle ci-dessus, tout dépendant du fournisseur de services mobiles pour lequel votre terminal est configuré.

4. Attendez que le niveau de charge de la pile atteigne 100 % (c'est-à-dire lorsque les cinq barres de l'icône s'affichent en couleur, et que les barres cessent de clignoter). Cela peut prendre environ trois heures.

Remarque : La « fiche » de l'icône ne s'affiche que si le terminal est branché à une prise électrique externe.

Le terminal EST BRANCHÉ à une prise électrique externe	Le terminal N'EST PAS BRANCHÉ à une prise électrique externe
 <p data-bbox="284 924 552 955">Niveau de charge : 100%</p>	 <p data-bbox="706 924 974 955">Niveau de charge : 100%</p>

5. Une fois la pile entièrement chargée, vous pouvez retirer le terminal de la base (ou débrancher le câble de chargement du terminal, le cas échéant) avant de poursuivre la procédure de configuration.
6. Passez à la rubrique Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles (voir page 13).

Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles

Lorsqu'ils sont utilisés conjointement avec un mot de passe, les paramètres d'ENTRE MANUELLE protègent la saisie manuelle des renseignements de carte au moyen du clavier du terminal. Pour établir un mot de passe et activer la saisie manuelle de carte, suivez les étapes ci-dessous.

1. Choisissez votre mot de passe :
 - il doit être composé de 5 à 10 chiffres.
 - Vous ne pouvez pas utiliser de chiffres consécutifs, comme 12345 ou 98765, ou des chiffres répétitifs, comme 22233.
 - Vous aurez 60 secondes pour le saisir.
2. À l'écran CONFIG TERMINAL REQUISE, appuyez sur la touche verte .
- L'écran MDP ENTRE MAN s'affiche.
3. Lorsque l'invite ENTRER NOUV MDP ADMIN 5-10 CHIFF s'affiche, saisissez le mot de passe choisi à l'étape 1, puis appuyez sur la touche verte .
- Remarque :** Vous aurez 60 secondes pour saisir le mot de passe.
- L'invite RE-ENTRER NOUV. MDPs'affiche.
4. Saisissez de nouveau le mot de passe, puis appuyez sur la touche verte .
- Le message MOT DE PASSE CONFIGURE AVEC SUCCES s'affiche brièvement à l'écran du terminal, suivi de l'invite CONFIG TERMINAL REQUISE.
5. Décidez si votre entreprise acceptera ou non la saisie manuelle des données de la carte au moyen du clavier du terminal :
 - Pour permettre à votre personnel ainsi qu'à vos clients de saisir manuellement les données de carte sur le terminal, passez à l'étape 6.
 - Si vous ne voulez pas activer la fonction de saisie manuelle sur votre terminal, vous avez terminé ce processus de configuration. Accédez à la section [Configuration de la communication](#) à la page 13.
6. Lorsque l'invite CONFIG TERMINAL REQUISE s'affiche, appuyez deux fois sur la touche Admin , saisissez 08, puis appuyez sur la touche verte .
- Le menu PARAMETRES GENERAUX s'affiche.
7. Faites défiler le menu jusqu'à l'option **ENTRE MANUELLE**, puis appuyez sur la touche verte .
- L'invite ENTRER MDP SAISIE MAN. s'affiche.
8. Saisissez le mot de passe créé aux étapes 3 et 4, puis appuyez sur la touche verte .
9. À l'écran ENTREE CARTE MANUELLE, faites défiler les options jusqu'à ce que l'option **EN HAUT** soit en surbrillance, puis appuyez sur la touche verte .
- Le menu PARAMETRES GENERAUX s'affiche de nouveau.
10. Appuyez plusieurs fois sur la touche rouge  afin de retourner à l'invite CONFIG TERMINAL REQUISE.

Vous devez suivre d'autres directives afin de configurer les transactions postales ou téléphoniques (avec carte absente). Pour ce faire, consultez le manuel **iWL255 Operating Manual** dans l'aide en ligne qui se trouve à la page moneris.com/soutien-iWL255 et cherchez le sujet intitulé « Enabling Mail Order/Telephone Order Entry ».

Remarque : L'aide en ligne n'est disponible qu'en anglais.

Modifier la langue d'affichage du terminal

Si l'écran s'affiche TERMINAL SETUP REQUIRED en anglais, changez la langue d'affichage du terminal au français.

1. À l'écran TERMINAL SETUP REQUIRED appuyez sur la touche  pour sélectionner l'option **FRANCAIS**.

La langue du terminal passera au français. Maintenant l'écran s'affiche CONFIG TERMINAL REQUISE.

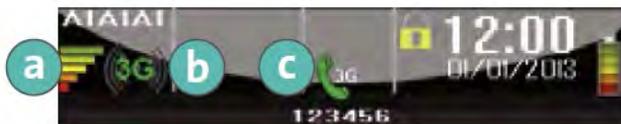
Configuration de la communication

Votre terminal doit être configuré de façon à communiquer avec le serveur de Moneris. Selon la carte SIM dans votre terminal, vous avez trois options:

- **Une carte SIM de Rogers** : rendez-vous à la rubrique Confirmation des indicateurs d'état ci-dessous. Vous n'avez pas besoin de modifier les paramètres du nom du point d'accès.
- **Une carte SIM de Telus** : rendez-vous à la rubrique Confirmation des indicateurs d'état ci-dessous. Vous n'avez pas besoin de modifier les paramètres du nom du point d'accès.
- **Une carte SIM de Bell** : D'abord, modifiez les paramètres du nom du point d'accès. Rendez-vous à la rubrique Configuration du nom du point d'accès pour une carte SIM de Bell à la page 14. Alors vous pouvez confirmer les indicateurs d'état.

Confirmation des indicateurs d'état

1. Vérifiez que les trois icônes suivantes (a, b et c) s'affichent au haut de l'écran du terminal :



- Indicateur de la puissance du signal** : Au moins trois barres devraient s'afficher.
a (Le nombre de barres varie en fonction de la puissance du signal dans votre secteur. Le nombre maximum de barres est cinq.)
 - Icône 3G**, en vert  ou en gris .
 - Icône de combiné**, en vert et en position debout  ou en gris et en position horizontale .
- Si les icônes sont différentes et/ou le message « NO SIM » s'affiche, rendez-vous à la rubrique Dépannage – Communication à la page 15.

2. Rendez-vous à la rubrique Initialisation et ouverture de session à la page 18.

Conseils pour naviguer dans les menus

- Pour répondre « oui » à toutes les questions et pour faire défiler vers le bas, appuyez sur la touche .
- Pour répondre « non » et pour faire défiler vers le haut, appuyez sur la touche .
- Pour choisir une option de menu ou terminer la saisie de l'information et passer à l'étape suivante, appuyez sur la touche verte .

Configuration du nom du point d'accès pour une carte SIM de Bell

IMPORTANT : Si votre terminal comprend une carte SIM de Rogers ou de Telus, ne suivez PAS ces étapes. Passez plutôt à la rubrique Confirmation des indicateurs d'état à la page 13.

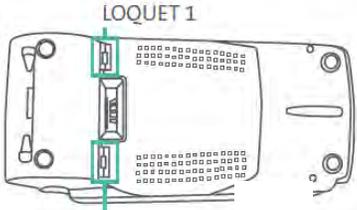
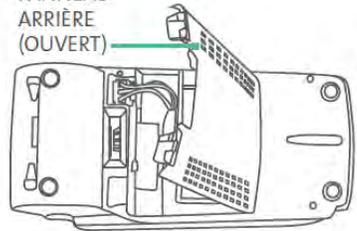
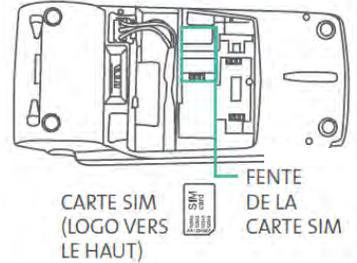
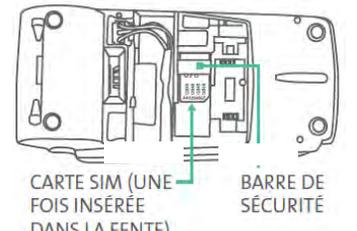
1. Appuyez deux fois sur la touche Admin .
2. Lorsque le message ENTRER CDE DE GESTION s'affiche, entrez **12**, et appuyez sur la touche verte .
3. Lorsque le menu CONFIG 3G s'affiche, appuyez sur la touche verte  pour choisir **APN**.
4. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **MONBLPUB**, et appuyez sur la touche verte .
5. Lorsque le menu CONFIG 3G s'affiche, appuyez sur la touche rouge .
6. Lorsque le message CONNEXION AU 3G PATIENTEZ SVP s'affiche, patientez pendant que le terminal communique avec le réseau mobile.
7. Si le message CONNECTE AU 3G APPUYER SUR OK s'affiche, appuyez sur la touche verte 
 - Si le message ECHEC 3G ... s'affiche, appuyez sur la touche verte . Voir Dépannage – Communication à la page 15.
8. Lorsque le message REINITIALISATION REQUISE s'affiche, rendez-vous à la rubrique Confirmation des indicateurs d'état à la page 13.

Dépannage — Communication

Message d'erreur	Solution
ECHEC 3G AUCUN SIM / 3G FAILED NO SIM	<p>La carte SIM n'a pas été installée correctement ou n'a pas été installée du tout.</p> <p>Remarque : Le message « NO SIM » s'affiche au haut de l'écran, tel qu'illustré ci-dessous :</p>  <p>Voir la solution proposée à la rubrique <i>Autres situations</i> au tableau de la page 17.</p>
ECHEC 3G ERREUR PPP/ 3G FAILED PPP ERROR	<p>La carte SIM installée et le nom du point d'accès sont incompatibles.</p> <p>Si vous utilisez une carte SIM de Rogers ou de Telus :</p> <ol style="list-style-type: none"> Voir la solution proposée à la rubrique <i>Autres situations</i> au tableau de la page 17. <p>Si vous utilisez une carte SIM de Bell :</p> <ol style="list-style-type: none"> Répétez les étapes de la rubrique <i>Configuration du nom du point d'accès</i> à la page 14. Si cela ne fonctionne pas, référez-vous à la rubrique <i>Autres situations</i> au tableau de la page 17.
ECHEC 3G DELAI DEPASSE/ 3G FAILED CONNECTION TIMEOUT	<p>Le terminal est incapable de communiquer avec le réseau mobile dans le temps permis.</p> <p>Voir la solution proposée pour le message d'erreur ECHEC 3G ERREUR PPP/3G FAILED PPP ERROR ci-dessus.</p>
ECHEC 3G ERREUR INCONNU/ 3G FAILED UNKNOWN ERROR	<p>Voir la solution proposée pour le message d'erreur ECHEC 3G ERREUR PPP/3G FAILED PPP ERROR ci-dessus.</p>

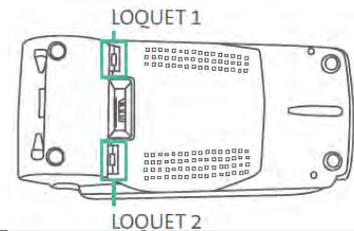
Installation ou réinstallation de la carte SIM

Suivez ces étapes, comme nécessaire, pour installer ou réinstaller la carte SIM, ou pour déterminer le fournisseur de services mobiles figurant sur la carte.

Installation de la carte SIM	
<ol style="list-style-type: none">1. Repérez la carte SIM si elle n'est pas déjà installée.2. Prenez en note le nom du fournisseur de services mobiles figurant sur la carte SIM.	 <p>CARTE SIM (LOGO VERS LE HAUT)</p>
<ol style="list-style-type: none">3. Repérez les deux loquets sur le panneau arrière.	 <p>LOQUET 1 LOQUET 2</p>
<ol style="list-style-type: none">4. Appuyez simultanément sur les deux loquets puis tirez pour retirer le panneau.	 <p>PANNEAU ARRIÈRE (OUVERT)</p>
<ol style="list-style-type: none">5. Repérez la fente de la carte SIM (marquée « SIM ») et insérez-y la carte SIM de manière à ce que le nom du fournisseur de services mobiles soit vers le haut.	 <p>FENTE DE LA CARTE SIM CARTE SIM (LOGO VERS LE HAUT)</p>
<ol style="list-style-type: none">6. Insérez la carte SIM (logo vers le haut) dans la fente sous la barre de sécurité.	 <p>BARRE DE SÉCURITÉ CARTE SIM (UNE FOIS INSÉRÉE DANS LA FENTE)</p>

Installation de la carte SIM

7. Refermez le panneau arrière et appuyez près des loquets jusqu'à ce que le panneau se verrouille.



Autre situations

Situation	Solution
<p>Le message « NO SIM » s'affiche dans le coin supérieur gauche de l'écran.</p> <p>ou</p> <p>Au moins un des indicateurs d'état du terminal ne s'affiche pas tel qu'illustré à la page 13 et le terminal est incapable de communiquer avec le réseau mobile.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Retirez le terminal de sa base (le cas échéant) ou débranchez le câble de chargement du terminal (s'il y a lieu).2. Appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez 49, et appuyez sur la touche verte .3. Lorsque le message METTRE TERMINAL HORS TENSION? s'affiche, appuyez sur la touche  pour choisir OUI.4. Retirez la carte SIM. Referez-vous à la rubrique <i><u>Installation ou réinstallation de la carte SIM</u></i> à la page 16.5. Assurez-vous d'utiliser la carte SIM qui vous a été envoyée avec votre terminal et que le nom d'un fournisseur autorisé de services mobiles est inscrit sur la carte.6. Après avoir confirmé que la carte SIM est valide, réinsérez-la dans le terminal.7. Appuyez sur la touche verte  pour allumer le terminal.8. Attendez que le message CONFIG TERMINAL REQUISE (ou REINITIALISATION REQUISE) s'affiche.9. Poursuivez les étapes de la rubrique <i><u>Confirmation des indicateurs d'état</u></i> à la page 13.

Initialisation et ouverture de session

Avant de traiter des transactions, vous devez initialiser votre terminal à l'aide du serveur de Moneris et ouvrir une session.

1. Appuyer deux fois sur la touche Admin , entrez **01**, et appuyez sur la touche verte .
2. Lorsque le message ID DU COMMERCANT s'affiche, entrez votre ID de commerçant de 13 chiffres et appuyez sur la touche verte .
3. Lorsque le message NUMERO DE TELEPH s'affiche, appuyez simplement sur la touche verte .
4. Patientez pendant que le terminal communique avec le serveur de Moneris. Après quelques instants, l'écran affiche ENVOYER, RECEVOIR, et EN TRAITEMENT.
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez la carte de gestion de PDV (fournie avec votre nouveau terminal).
5. Patientez pendant que le terminal communique avec le serveur de Moneris pour ouvrir une session.
6. Une fois que l'initialisation et l'ouverture de session réussies, l'écran devrait afficher ACHAT ENTRER MONTANT. Ce sera l'écran principal (p. ex. l'écran PRÊT) qui s'affichera toujours lorsque le terminal est prêt.
7. Si vous avez besoin de faire défiler le rouleau de papier, vous devez maintenir enfoncée la touche jaune  pendant que le terminal est allumé.

Remarque : Une fois que le rouleau de papier en place et que le couvercle de l'imprimante est fermé, n'essayez JAMAIS de dérouler le rouleau manuellement en tirant dessus, car vous risquez d'endommager l'imprimante.

8. Avant d'utiliser le terminal, consultez la rubrique Chargement de la pile après la première initialisation et ouverture de session ci-dessous.
9. Votre terminal est prêt à traiter des transactions.

Chargement de la pile après la première initialisation et ouverture de session

1. Voici quelques conseils pour prolonger la durée de vie de la pile de votre terminal :
 - Après la première charge, le rechargement complet de la pile prend environ 3 heures.
 - Au mois ou aux deux mois, laissez la pile se décharger complètement pour forcer le terminal à s'éteindre. (Le message BATTERIE FAIBLE RECHARGER TERMIN s'affichera juste avant la mise hors tension de l'appareil.)
2. Pour plus amples renseignements sur l'utilisation de la pile, voir page 27.

Options additionnelles

Plusieurs options peuvent être activées sur votre terminal pour en améliorer la fonctionnalité.

Remarque : Toutes les instructions de cette section commencent à l'écran PRÊT.

Impression du logo de paiement sans contact sur les reçus de transactions sans contact

Si cette fonction est activée, le logo de paiement sans contact s'imprimera sur les reçus de transaction sans contact.

1. Appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **08** et appuyez sur la touche verte .
2. Faites défiler le menu vers le haut jusqu'à **SNS CTA CT LOGO** et appuyez sur la touche verte .
3. Faites défiler le menu vers le haut jusqu'à **ACTIVER** et appuyez sur la touche verte .
4. Appuyez deux fois sur la touche rouge  pour retourner à l'écran PRÊT.

Activer la fonction Saisie de pourboire, Retrait d'argent, ou Numéro de facture

1. Appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **08**, et appuyez sur la touche verte .
2. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à l'option désirée (p.ex., **ENTREE POURB**, **RETR D'ESPECES**, ou **NO. FACTURE**) et appuyez sur la touche verte 
 - Si vous activez la saisie de pourboire, vous devez prendre les mesures supplémentaires suivantes :
 - a. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'au mode de saisie de pourboire (**POURB MONTANT** ou **POURB POURCENT** ou **POURB PAR \$ ET %**) et appuyez sur la touche verte .
 - b. Appuyez sur la touche rouge , et aller à l'étape 4.
3. Activez l'option en appuyant sur la touche  (**OUI**).
4. Appuyez deux fois sur la touche rouge  pour retourner à l'écran PRÊT.

Remarque: Pour modifier les valeurs par défaut des options de pourboire et de retrait d'argent, ou pour activer la fonction rehaussée de saisie de pourboire, consultez le **Manuel d'utilisation du terminal sans fil a grande portée iWL255 de Moneris**, en format WebHelp à l'adresse moneris.com/soutien-iWL255.

Modifier les options d'impression

L'imprimante est configurée de manière à imprimer automatiquement le deuxième reçu 10 secondes après l'impression du premier.

Remarque : Pour imprimer le deuxième reçu sans attendre, appuyez simplement sur la touche verte .

Pour modifier ce paramètre :

1. Appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **14** et appuyez sur la touche verte .
2. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **DELAI ENTR CPS** et appuyez sur la touche verte .
3. Entrez le **nombre de secondes** voulu entre l'impression automatique du premier et du deuxième reçu et appuyez sur la touche verte .

Remarque : Si vous entrez 99, vous devrez toujours appuyer sur la touche verte  pour imprimer le deuxième reçu.

4. Appuyez sur la touche verte  pour retourner au menu CONF IMPRIMANTE.
5. Appuyez deux fois sur la touche rouge  pour retourner à l'écran PRÊT.

Remarque : Achetez vos fournitures de point de vente et vos produits de papier en ligne à magasin.moneris.com.

Activer les programmes de fidélisation et de cartes-cadeaux

Vous n'avez pas commandé un programme de fidélisation ou de cartes-cadeaux, mais aimeriez en savoir davantage? Appelez-nous au **1 866 319-7450**.

1. Appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **310**, et appuyez sur la touche verte .
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **ACTIVER ERNEX** et appuyez sur la touche verte .
3. Appuyez sur la touche  pour choisir **OUI**.
4. Appuyez sur la touche verte  pour choisir **INITIALISATION**.
5. Entrez l'ID du terminal Ernex (que vous pouvez trouver dans votre lettre d'accueil au programme de cartes-cadeaux et de fidélisation Moneris) et appuyez sur la touche verte .
6. Patientez pendant que le terminal communique avec le serveur de Moneris.
 - Si le message EFFACER MÉMOIRE DU TERMINAL? s'affiche, appuyez sur la touche  pour choisir **OUI**.L'écran PRET s'affiche.
7. Votre terminal est prêt à traiter des transactions par carte de fidélité et carte-cadeau. Vous trouverez tous les détails sur la procédure pour traiter des transactions :
 - par carte-cadeau, référez-vous au guide **Terminal iWL255 de Moneris : Guide de référence pour le programme de cartes-cadeaux**.
 - par carte de fidélité, référez-vous au guide **Terminal iWL255 de Moneris : Guide de référence pour les programmes de fidélisation**.

Activer la fonction Saisie de pourboire (cartes-cadeaux)

1. Appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **310** et appuyez sur la touche verte .
2. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **ENTREE DU POUR** et appuyez sur la touche verte .
3. Appuyez sur la touche  pour choisir **OUI**.
4. Appuyez sur la touche rouge  pour retourner à l'écran PRÊT.

Remarque : Pour modifier les valeurs par défaut des options de pourboire (cartes-cadeaux), ou d'activer la fonction rehaussée de saisie de pourboire (cartes-cadeaux), consultez le **Manuel d'utilisation du terminal sans fil a grande portée iWL255 de Moneris** en format WebHelp à l'adresse moneris.com/soutien-iWL255.

S'inscrire à Marchand Direct^{MD}

Marchand Direct est l'outil en ligne de Moneris qui vous permet d'accéder à vos rapports de commerçant, notamment les rapports de fin de journée. Pour vous inscrire à Marchand Direct, suivez les étapes ci-dessous.

Remarque : *Si vous vous êtes déjà inscrit à Marchand Direct, vous n'avez pas à vous réinscrire.*

1. Rendez-vous sur le site moneris.com.
2. Cliquez sur **English**, situé dans le coin supérieur droit de l'écran, puis sélectionnez **français (Canada)**.
La page Web s'actualise et s'affiche en français.
3. Cliquez sur **S'inscrire** et sélectionnez **Marchand Direct**.
4. Cliquez sur **Inscription en ligne**.
5. Remplissez les champs du formulaire en ligne afin de compléter votre inscription.



Utiliser votre terminal

Cette section décrit tout ce que vous devez savoir pour utiliser votre terminal iWL255, y compris la façon d'effectuer des transactions et les processus de fin de journée.

Terminal sans fil à grande portée iWL255 de Moneris

Utilisez ce terminal sans fil tout-en-un à vos points de vente (PDV) pour faire payer vos clients.

Selon le message à l'écran, vous (et parfois votre client) entrez l'information dans le terminal. Si votre client est invité à entrer de l'information, remettez-lui l'appareil. Une fois que le client a fini d'entrer l'information, reprenez le terminal et terminez la transaction.



Touches et matériel du terminal

1 Touches de fonction

- Défilement des options qui sont affichées.
- Sélection de l'option affichée au-dessus de la touche. Par exemple, si l'option OUI est affichée au-dessus de la touche , appuyez sur cette touche pour répondre OUI. Si l'icône ▲ s'affiche au-dessus de la touche , appuyez sur cette touche pour faire défiler la liste vers le haut.
- Pour sélectionner une option, faites défiler la liste jusqu'à ce que l'option voulue se trouve en surbrillance (p.ex., **OUVRIR SESSION** plutôt que OUVRI R SESSION), et appuyez sur la touche verte .

2 Touche de mise hors tension

- Appuyez seulement lorsque l'écran PRET affiche le montant 0.00 \$. Lorsque le message METTRE TERMINAL HORS TENSION? s'affiche, choisissez **OUI** pour mettre le terminal hors tension.

3 Touches alphanumériques

- Saisie des chiffres, des lettres et de la ponctuation (avec la touche **Admin**).

4 Touche Admin

- Accès au MENU PRINCIP à partir de l'écran PRET.
- Sélection de lettres et de ponctuation (avec les touches alphanumériques).

5 Touche rouge d'annulation

- Annulation de la transaction.
- Retour en arrière, un écran à la fois.

6 Touche jaune de correction / d'alimentation en papier

- Effacement de la donnée entrée, un caractère à la fois.
- Appuyez sur cette touche et maintenez-la enfoncée pour faire défiler le rouleau de papier pour l'impression du reçu.

7 Touche verte OK

- Acceptation de la donnée affichée.
- Soumission de données.
- Sélection d'un élément du menu en surbrillance.

8 Port pour câble de chargement du terminal (soulever le rabat)

9 Imprimante

- Pour faire défiler le rouleau de papier, voir le point 6 ci-dessus.

10 Clavier

11 Lecteur de bande magnétique

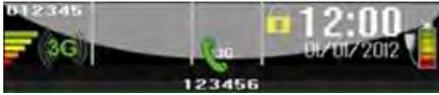
12 Lecteur de puce

13 Écran d'affichage/lecteur sans contact (interne)

Remarque : Si le rétroéclairage du terminal s'estompe (c.-à-d. que les touches n'ont plus de luminosité), appuyez sur n'importe quelle touche. Les touches continuent de fonctionner même lorsque le rétroéclairage est désactivé.

Communication sans fil

Le terminal sans fil à grande portée iWL255 utilise une communication sans fil de longue portée pour échanger des données avec le serveur de Moneris. Les indicateurs suivants (description ci-dessous) qui s'affichent à l'écran du terminal indiquent l'état de la connexion :



Indicateurs d'état 3G

Icône	Description
	Le terminal est configuré pour se brancher au réseau sans fil 3G autorisé du fournisseur.
	Connexion au réseau sans fil établie.

Pour vérifier la communication au réseau sans fil 3G :

1. Quand le terminal est allumé, vérifiez que les icônes d'état 3G ci-dessus s'affichent à l'écran.

Remarque : Périodiquement, les deux icônes peuvent s'afficher (en gris) :  
Quand cela se produit, vous pouvez quand même traiter des transactions

2. Vérifiez que la puissance du signal est suffisante (voir le tableau des Indicateur de la puissance du signal ci-dessous).

Icône	Description
	5 barres: Le terminal capte un signal très fort du réseau et peut traiter des transactions.
	4 barres: Le terminal capte un signal fort du réseau et peut traiter des transactions.
	3 barres: Le terminal capte un bon signal du réseau et peut traiter des transactions.
	2 barres: Le terminal capte un signal du réseau et peut traiter des transactions, mais l'exécution d'une transaction pourrait prendre plus de temps.
	1 barres: Le terminal capte un signal faible du réseau et pourrait ne pas pouvoir traiter des transactions et/ou imprimer des reçus.
	0 barres: Le terminal ne capte aucun signal et NE PEUT PAS traiter des transactions.

Utilisation de la pile

Pour conserver la charge de la pile, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- **Câble de chargement du terminal** : Branchez une extrémité du câble dans le port se trouvant sur le côté du terminal (voir pages 24 et 25) et l'autre extrémité à une prise murale fonctionnelle.
- **Base de chargement** : Placez le terminal sur une base sous tension.

Conseils utiles

- Vérifiez le niveau de charge de la pile (voir les icônes ci-dessous) avant d'apporter le terminal au client.
- Éteignez le terminal lorsque vous ne l'utilisez pas ou qu'il est en train de se recharger.

Indicateurs de l'état de la pile

L'icône de la pile s'affiche au haut de l'écran et indique l'état/le niveau de charge de la pile.

Chargement de la pile	
	La « fiche » de l'icône ne s'affiche que si le terminal est branché à une prise électrique externe.

Niveau de charge de la pile/l'état					
Les barres de couleur clignotent (une à la fois) pendant que la pile se charge.					
					
Chargée à 100 % ou moins	Chargée à 80 % ou moins	Chargée à 60 % ou moins	Chargée à 40 % ou moins	Chargée à 20 % ou moins	Pile déchargée ²

¹ Rechargez la pile aussitôt que possible. Le terminal risque de s'éteindre. (Si cela se produit, vos données ne seront pas perdues.) ² Le terminal se met hors tension jusqu'à ce que vous le branchiez à une source d'alimentation. (Vos données ne seront pas perdues si le terminal s'éteint.)

Mode veille

Le terminal entre en mode veille (le rétro éclairage blanc s'éteint) quand il n'a pas été utilisé pendant un temps préétablie. Pour quitter le mode veille, appuyez sur n'importe quelle touche.

Mise sous tension

Appuyez sur la touche verte . Si le terminal ne s'allume pas, branchez-le à une source d'alimentation.

Éteindre

1. Assurez-vous que le terminal n'est pas branché à une source d'alimentation.
2. À l'invite PRÊT, appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **49**, et appuyez sur la touche verte .
3. Lorsque le message METTRE TERMINAL HORS TENSION? s'affiche, appuyez sur la touche  (**OUI**).

Types de cartes

Le terminal iWL255 de Moneris prend en charge les types de cartes et les formats suivants. Ces types de cartes ne sont pas mutuellement exclusifs. Une seule carte peut bien comprendre une bande magnétique, une puce, et la fonctionnalité sans contact.

Carte à bande magnétique

- Une carte avec une bande magnétique
- On glisse la carte dans le lecteur de bandes magnétiques de l'appareil

Carte à puce

- Une carte avec une puce
- On insère la carte dans le lecteur de puces de l'appareil

Carte sans contact

- Dans le contexte de ce guide, le terme « carte sans contact » comprend :
 - Une carte avec fonctionnalité sans contact; les marques de cartes prises en charge pour les transactions sans contact incluent : Visa^{MD}, MasterCard^{MD}, American Express^{MD}, Discover^{MD}, et Interac^{MD}.
 - Un appareil mobile, comme un téléphone intelligent, une tablette, ou une montre intelligente.
 - D'autres articles dotés de la fonctionnalité sans contact, comme les porte-clés et les étiquettes mobiles.
- La carte doit être présentée au lecteur sans contact de l'appareil.
- Tous les formats de cartes sans contact et tous les logiciels qui y sont associés sont la responsabilité du titulaire de la carte (par exemple, télécharger une application de leur institution financière).
- Les titulaires de cartes possédant un appareil mobile (un téléphone intelligent, par exemple) sont responsables de télécharger l'information de leurs cartes dans leur portefeuille digital.

Vérification du titulaire de carte

Méthodes de vérification du titulaire de carte (MVT)

De nombreuses transactions requièrent une vérification du titulaire de carte. Cela signifie que votre client doit prouver qu'il est le véritable titulaire de carte en employant l'une des méthodes de vérification suivantes. Le terminal invitera le client (ou le commerçant) à utiliser la méthode de vérification appropriée.

Lorsqu'une vérification est requise, suivez ces instructions générales :

- si la carte est glissée pour effectuer la transaction, le titulaire de carte doit signer la copie du reçu du commerçant.
- si la carte est insérée pour effectuer la transaction, le titulaire de carte doit saisir son NIP sur le terminal. Dans certains cas, le titulaire pourrait devoir signer la copie du reçu du commerçant.
- si la carte est présentée au terminal (paiement sans contact) pour effectuer la transaction, le titulaire doit signer la copie du reçu du commerçant.
- si un appareil mobile est présenté au terminal (paiement sans contact) pour effectuer la transaction, le titulaire de carte doit saisir son mot de passe sur son appareil mobile. Si le titulaire a déjà saisi son mot de passe, il ne sera pas réinvité à le faire au cours de la transaction.

Montant limite d'une transaction sans vérification

- Il s'agit du montant maximal en dollar permis pour une transaction par **carte de crédit présentée** (paiement sans contact) sans vérification du titulaire de carte.
- Pour déterminer le montant limite d'une transaction sans vérification effectuée par carte, imprimez un rapport de configuration (voir les instructions à la 59). La section LIMITES MVT se trouve vers la fin du rapport, et la LIMITE MVT INTER se trouve sous chaque type de carte.
- Si le montant final de la transaction est supérieur au montant limite spécifié (égal ou supérieur pour les cartes Visa), le titulaire de carte doit employer l'une des méthodes de vérification décrites à la page 30.
- Dans la plupart des cas, la limite du montant ne s'applique pas :
 - aux transactions effectuées par carte de crédit glissée ou insérée;
 - aux transactions effectuées par carte de débit *Interac* glissée ou insérée.

Ces transactions requièrent une vérification du titulaire de carte, peu importe leur montant.

Options d'entrée de carte

Insérer : cartes à puce

1. Attendez que le message GLISSER OU INSERER CARTE ou GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE s'affiche sur le terminal.
2. Vous ou le titulaire de la carte devez insérer la carte dans le lecteur de puces de l'appareil.

Remarque : À moins d'indication contraire à l'écran, ne glissez pas une carte à puce dans le lecteur de bande magnétique même s'il y a une bande magnétique sur la carte.

3. Il est possible que le client soit invité à entrer un NIP.
4. Ne pas retirer la carte à puce du lecteur tant que le message RETIRER CARTE ne s'affiche pas.



Passer/Effleurer : carte sans contact

1. Attendez que le message GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE s'affiche sur le terminal.
2. Le client doit effleurer l'icône  sur l'écran avec sa carte.

Remarque : Le client n'a pas besoin d'entrer un NIP sur le terminal. Cependant, si le client utilise un appareil mobile, il pourrait devoir entrer un mot de passe sur son téléphone intelligent ou sur sa tablette.

3. Prenez note de ce qui suit :
 - Votre compte de commerçant doit être adéquatement configuré pour permettre l'utilisation du mode sans contact.
 - Seules les transactions d'achat, de remboursement, et les interrogations de solde peuvent être traitées à l'aide d'une carte sans contact.
 - Le montant de la transaction doit être égal ou inférieur au montant limite des transactions sans contact (voir *Montant limite des transactions sans contact (TSC)* à la page prochaine.
 - La carte doit être placée à une distance maximale de 1,3 cm (0,5 po) du lecteur, mais il n'est pas nécessaire que la carte touche le lecteur sans contact.
 - Le client doit avoir la carte en main (c.-à-d., le client ne peut laisser la carte dans son portefeuille et effleurer le lecteur avec ce dernier).



Montant limite d'une transaction sans contact (TSC)

Pour chaque carte, il y'a un montant limite fixé pour des transactions avec une carte sans contact.

- **Cartes de crédit (et quelques cartes de débit) :** Pour déterminer le montant limite des transactions fixé pour une carte sans contact, imprimez un rapport de configuration (voir page 59). Recherchez la ligne **LIMITE TRANS INTER** se trouvant à la fin du rapport dans la section **LIMITES MVT** sous le type de carte. Un montant limite de « 9999 » signifie qu'il n'y a pas de montant maximal.

Remarque : Si une carte de crédit sans contact est présentée pour une transaction d'un montant supérieur au montant limite de TSC fixé pour la carte, le terminal affiche le message **TRANSACTION SANS CONTACT LIMITE DEPASSEE** (voir la rubrique [Dépannage](#) à la page 66).

- **Appareils mobile :** Pour MasterCard, recherchez **LIMITE TRANS MC-M**. Si la limite indiquée est de « 9999 », cela signifie qu'il n'y a pas de montant limite fixé pour les transactions MasterCard sans contact effectuées à l'aide d'un appareil mobile. Pour toutes les autres cartes, utilisez **LIMITE TRANS INTER**, comme expliqué ci-dessus.
- **Cartes Flash Interac :** Le montant limite des TSC est programmé sur la carte et ne figure dans aucun rapport produit par le terminal.

Remarque : Si une carte Flash Interac est présentée pour une transaction d'un montant supérieur au montant limite de TSC fixé pour la carte, le terminal affiche le message **ERREUR-LECT S C INSERER OU GLISSER LA CARTE** (voir la rubrique [Dépannage](#) à la page 64).

Glisser : carte à bande magnétique

1. Attendez que le message **GLISSER LA CARTE** ou **GLISSER OU INSERER CARTE** ou **GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE** s'affiche sur le terminal.
2. Glissez la carte dans le lecteur de bandes magnétiques de l'appareil.

Remarque : Si la carte est dotée d'une puce et que votre compte de commerçant est configuré pour accepter les cartes à puce, vous devez insérer la carte dans le lecteur de puces.



Saisie manuelle du numéro de carte

Si toutes les tentatives de saisie de la carte échouent, il est possible de saisir manuellement le numéro de la carte de crédit et certaines cartes de débit.

Remarque : Un mot de passe de saisie manuelle doit être configuré, et la fonction de saisie manuelle doit être activée sur le terminal afin que ce mode de saisie de carte fonctionne. Consultez la section [Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles](#) à la page 11 pour en savoir plus.

1. Attendez que le message **GLISSER LA CARTE** ou **GLISSER OU INSERER CARTE** ou **GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE** s'affiche sur le terminal.

2. Entrez **le numéro de la carte** sur le terminal et appuyez sur la touche verte 
 - Si l'invite ENTRER LES 4 DERN CHIFFRES s'affiche, saisissez les quatre derniers chiffres de la carte et appuyez sur la touche verte .
3. À l'invite ENTRER DATE D'EXPIR [MMYY], entrez la date d'expiration (MMAA) sur le terminal et appuyez sur la touche verte .
4. Lorsque l'invite ENTREZ MDP SAISIE MAN. s'affiche, saisissez votre mot de passe de saisie manuelle, puis appuyez sur la touche verte .

Transactions

Toutes les procédures décrites dans le présent guide commencent à l'écran PRET. Pour accéder à l'écran PRÊT à partir d'un autre écran, appuyez plusieurs fois sur la touche rouge  jusqu'à ce que l'écran PRET s'affiche.

Directives relatives aux transactions

1. Avant de traiter des transactions, vérifiez que la puissance du signal sans fil (voir page 26) est suffisante.
2. Déterminez la transaction à exécuter (p. ex., achat ou remboursement).
3. Déterminez le mode de paiement (c.-à-d., carte de crédit ou de débit).
4. Entrez les données de la carte au terminal PDV (voir pages 31 à 32).
5. Suivez les instructions à l'écran (voir pages 35 à 49).

Remarque : Les messages peuvent varier selon la configuration du terminal, celle du commerçant et le type de carte.

6. Traitez les reçus (voir page 53).

Remarque : Lorsque certaines cartes de débit sont utilisées, il arrive que les messages relatifs au retrait d'espèces, au choix du compte et à la saisie du NIP s'affichent après que le client vous a rendu le terminal, auquel cas vous devez lui remettre le terminal pour qu'il réponde à ces messages.

Raccourcis (codes de gestion)

Pour éviter d'avoir à passer par les menus pour sélectionner une transaction, utilisez les codes de gestion pour aller directement à la transaction voulue. Dans le présent guide, les codes de gestion sont indiqués entre crochets à côté du nom des transactions (p. ex., **Ouverture de session [02]** signifie que le code de gestion à utiliser pour effectuer une ouverture de session est **02**).

Pour utiliser un code de gestion :

1. Appuyez sur la touche Admin  jusqu'à ce que le message ENTRER CDE DE GESTION s'affiche.
2. Entrez **le code de gestion**, et appuyez sur la touche verte .

La transaction s'affiche.

Pour imprimer une liste de tous les codes de gestion :

1. Appuyez sur la touche Admin  jusqu'à ce que le message ENTRER CDE DE GESTION s'affiche.
2. Entrez **40**, et appuyez sur la touche verte .

La liste s'imprime.

Achat [100]

Vente d'un bien ou d'un service réglée par carte de crédit ou de débit.

1. Si ACHAT est la transaction par défaut : entrez le montant de l'achat. (Sinon, appuyez sur la touche Admin , choisissez **OPERATIONS**, puis choisissez **ACHAT**, puis entrez le montant de l'achat.)
2. Appuyez sur la touche verte .
3. Suivez les messages pour le commerçant :
 - Si la saisie de pourboire est désactivée, reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 39.
 - Si la saisie de pourboire est activée, reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 47.

Achat partiellement approuvé

L'approbation partielle d'une transaction d'achat se produit quand un titulaire paye un achat au moyen d'une carte de crédit prépayée, mais que le solde de la carte prépayée est inférieur au montant de l'achat.

La partie du montant total de la transaction payée au moyen de la carte prépayée est approuvée. Vous obtenez ensuite un message précisant le montant que le titulaire doit encore payer (p. ex., « MONTANT DU 5,00 \$ »). Le titulaire peut payer le montant restant en utilisant un autre mode de paiement (p. ex., par carte de crédit ou de débit).

Traitement des transactions uniques par carte absente

Utilisez le terminal iCT250 afin de traiter les transactions par carte de crédit lorsque le titulaire de carte est absent, par exemple lorsque vous prenez des commandes postales ou téléphoniques. Suivez les directives ci-dessous afin de traiter des transactions uniques par carte absente.

Remarque : Un mot de passe de saisie manuelle doit être configuré, et la fonction de saisie manuelle doit être activée sur le terminal afin de traiter les transactions uniques par carte absente. Consultez la section Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles à la page 11 pour en savoir plus. La fonction MAIL/TEL ORDER TRANSACTIONS doit être activée sur le terminal. Consultez le **guide d'utilisation du terminal iWL255** dans l'aide en ligne qui se trouve à la page moneris.com/soutien-iWL255 et recherchez le sujet intitulé 'Enabling Mail Order/Telephone Order Entry'.)

Important : Veuillez noter que de nombreuses mesures de protection contre la fraude ne s'appliquent pas aux transactions avec carte absente, donc ces dernières vous exposent à un plus grand risque de fraude et de débits compensatoires. Si vous n'êtes pas prêt à accepter ce risque de débit compensatoire, ou que vous avez des doutes concernant une transaction avec carte absente, ne traitez pas la transaction.

1. Commencez à traiter la transaction d'achat en suivant les étapes 1 et 2 de la section Achats ci-dessus.
2. Lorsque l'invite GLISSER LA CARTE ou GLISSER OU INSERER CARTE ou GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE s'affiche, saisissez le numéro de la carte, puis appuyez sur la touche verte .
3. Lorsque l'invite ENTRER DATE D'EXPIR [MMAA] s'affiche, saisissez la date d'expiration de la carte (selon le format MMAA), puis appuyez sur la touche verte .

4. Lorsque l'invite ENTREZ MDP SAISIE MAN. s'affiche, saisissez le mot de passe de saisie manuelle, puis appuyez sur la touche verte .
5. Lorsque l'invite CARTE PRESENTE/CARTE ABSENTE s'affiche, appuyez sur la touche  afin de faire défiler les options vers le bas, sélectionnez **CARTE ABSENTE**, puis appuyez sur la touche verte .
6. Lorsque l'invite UNIQUE PERIODIQUE VERS ECHELONNE AUTRE s'affiche, appuyez sur la touche verte  afin de sélectionner **UNIQUE**.

Remarque : Pour en savoir plus sur le traitement des transactions périodiques, des versements, ou de toute autre transaction avec carte absente, consultez le **guide d'utilisation du terminal iWL255** dans l'aide en ligne qui se trouve à la page moneris.com/soutien-iWL255.

7. Lorsque l'invite CODE VALIDATION s'affiche, saisissez le CVC à trois ou quatre chiffres, puis appuyez sur la touche verte . Passez à l'étape 9.
 - Si le CVC est absent ou illisible, appuyez sur la touche verte  afin de contourner l'invite. Passez à l'étape 8.
8. Lorsque l'invite CODE PRESENT? s'affiche, suivez l'une des étapes ci-dessous :
 - Si aucun CVC n'est présent sur la carte, appuyez sur la touche  (**NON**). Passez à l'étape 9.
 - Si le CVC est présent, mais illisible, appuyez sur la touche  (**LCTX**). Passez à l'étape 9.
9. Laissez-vous guider par les invites de commerçant restantes :
 - Si la fonction de saisie de pourboire est *désactivée*, suivez le tableau des invites de commerçant à la page 39.
 - Si la fonction de saisie de pourboire est *activée*, suivez le tableau des invites de commerçant à la page 47.

Remise [101], Annulation d'achat [106], et Annulation de remboursement [107]

Une remise permet d'inscrire un crédit au compte du titulaire de la carte. Une annulation permet d'annuler un achat initial ou une remise.

Remarque : Les annulations d'achats effectués par carte de crédit doivent être traitées dans le même lot que la transaction initiale.

1. Appuyez sur la touche Admin , sélectionnez **OPERATIONS**, puis choisissez la transaction (**REMISE D'ACHAT** or **ANNUL ACHAT** or **ANNUL REMISE**).
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
2. Entrez le montant de la transaction, et appuyez sur la touche verte .
3. Reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 39.

Remarque : Pour rembourser ou annuler un achat partiellement approuvé, utilisez le montant « TOTAL PAYE » figurant sur le reçu d'approbation partielle. Consultez la page 55.

Préautorisation [102]

Autorisation si le montant final de l'achat n'est pas connu (p. ex. dans un hôtel ou une agence de location d'automobiles).

1. Si PREAUTOR est la transaction par défaut : entrez le montant de la préautorisation. (Sinon, appuyez sur la touche Admin , sélectionnez **OPERATIONS**, puis sélectionnez **PREAUTORIS**, puis entrez le montant de la préautorisation.)
2. Appuyez sur la touche verte .
3. Reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 39.

Remarque : Lorsque le montant final de l'achat est connu, vous devez traiter un avis d'achat au montant final à imputer au même numéro de carte (reportez-vous aux options d'avis à la page 37).

Autorisation de chèque [105]

1. Appuyez sur la touche Admin  key, sélectionnez **OPERATIONS**, puis choisissez **AUTORIS CHEQUE**.
2. Vous avez deux options :
 - Pour traiter une autorisation par carte de crédit, choisissez l'option **CARTE DE CRED**
 - Pour traiter une autorisation à l'aide du permis de conduire, choisissez l'option **PERM CONDUIRE**
3. Entrez le montant du chèque et appuyez sur la touche verte .
4. Reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 41.
5. Sur le chèque, prenez note du numéro APPROUVEE à huit chiffres, puis appuyez sur la touche verte .

Remarque : Aucun reçu ne sera imprimé. Les types d'identification et les codes de province et d'état sont fournis par le service d'autorisation de chèques.

Avis d'utilisation du numéro de séquence [103] et Imposition d'achat [103]

Un avis de transaction permet de conclure ou d'annuler une préautorisation. Une imposition d'achat permet de régler un achat autorisé par téléphone.

Remarque : La transaction d'avis doit être exécutée sur le même terminal que la transaction initiale de préautorisation.

1. Appuyez sur la touche Admin , sélectionnez **OPERATIONS**, puis **AVIS D'ACHAT**.
2. Reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 42.
3. Après le traitement d'un avis, le message TROUVER OPER. INITIALE? s'affiche encore.
 - Pour revenir à l'écran PRET, appuyez deux fois sur la touche rouge .
 - Pour traiter un autre avis, référez-vous à l'étape 2.

Liste des avis [109]

Pour exécuter ou annuler une préautorisation à partir d'une liste.

Remarque : Cette liste (LSTE AVIS ACH) s'imprimera seulement si la fonction de traitement des pourboires est activée. La transaction doit être exécutée sur le même terminal que la transaction initiale de préautorisation.

1. Appuyez sur la touche Admin , sélectionnez **OPERATIONS**, puis **LSTE AVIS ACH**.
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
 - Si le message ENTRER CDE ID COMMIS s'affiche : Pour restreindre les résultats de recherche par ID de commis, entrez le code du commis, et appuyez sur la touche verte . Sinon, pour sélectionner tous les ID de commis, appuyez sur la touche verte .
2. Lorsque le message ENTRER MONTANT ou DATE ou NUMERO DE LOT s'affiche : Pour restreindre les résultats de la recherche, entrez les données requises et appuyez sur la touche verte . Sinon, pour sélectionner tous les montants, les dates et les lots, appuyez sur la touche verte  sans entrer de données.
3. Faites défiler la liste jusqu'à la transaction de préautorisation que vous voulez conclure ou annuler (p. ex., « PA1234 \$#.## ») et appuyez sur la touche verte .
4. Appuyez sur la touche  (**COMPL**) et reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 42.
5. Après le traitement d'un avis :
 - Pour revenir à l'écran PRET, appuyez deux fois sur la touche rouge .
 - Pour traiter un autre avis :
 - De l'écran ENTRER MONTANT, référez-vous à l'étape 2, ou
 - De la liste des transactions de préautorisations, référez-vous à l'étape 3.

Interrogation du solde [110]

Cette fonction permet d'imprimer un reçu destiné au titulaire de la carte, indiquant le solde restant (en dollars) sur sa carte de crédit prépayée.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **OPERATIONS** puis **INTERR SOLDE**.
2. Suivez les instructions, mais veuillez noter que :
 - Le terminal n'imprime qu'une seule copie du reçu, soit celle destinée au titulaire de la carte.
 - Le solde ne s'affiche pas à l'écran. Vous obtenez seulement le message APPROUVEE.

Messages sans saisie de pourboire

Messages pour le commerçant : Achats/Préautorisations/Remises/Annulations

Voici une liste des messages (et des mesures à prendre), par ordre d'apparition, qui peuvent s'afficher à l'écran du terminal pendant une transaction d'achat avec saisie de pourboire désactivée, de préautorisation, de remise ou d'annulation. Pour une transaction d'achat avec saisie de pourboire activée, reportez-vous à la page 47.

Remarque : Seuls quelques-uns de ces messages peuvent s'afficher pour chaque type de transaction.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER CDE ID COMMIS	Entrez votre code du commis, et appuyez sur la touche verte  .
ENTRER NO FACTURE	Entrez le numéro d'identification alphanumérique, et appuyez sur la touche verte  , ou appuyez simplement sur la touche verte  pour contourner l'invite.
ENTRER NO D'AUTOR INITIAL	Entrez le numéro d'autorisation de six chiffres qui figure sur le reçu de la transaction initial (voir page 54), et appuyez sur la touche verte  .
GLISSER LA CARTE ou GLISSER OU INSERER CARTE ou GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE	Entrez les données de la carte dans le terminal (voir les pages 31 à 32 pour connaître les options).
ENTRER LES 4 DERN CHIFFRES	Entrez les quatre derniers chiffres du numéro de carte, et appuyez sur la touche verte  .
ENTRER DATE D'EXPIR [MMYY]	L'invite suivante s'affiche si un numéro de carte est saisi manuellement. Entrez la date d'expiration de la carte (MMAA), et appuyez sur la touche verte  .
ENTREZ MDP SAISIE MAN.	Cette invite s'affiche lorsque vous saisissez le numéro et la date d'expiration de la carte. Saisissez le mot de passe de saisie manuelle, puis appuyez sur la touche verte  .
	Remarque : Consultez la section <u>Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles</u> à la page 11 pour en savoir plus sur ce mot de passe.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
CARTE PRESENTE CARTE ABSENTE	<p>L'invite suivante s'affiche si le numéro de carte est saisi manuellement et que la fonction MAIL/TEL ORDER TRANSACTIONS est activée dans le terminal. Consultez le guide d'utilisation du terminal iWL255 dans l'aide en ligne qui se trouve à la page moneris.com/soutien-iWL255 et recherchez le sujet intitulé 'Enabling Mail Order/Telephone Order Entry'.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si le titulaire de la carte est sur place : Appuyez sur la touche verte  pour choisir CARTE PRESENTE. ▪ Si le titulaire de la carte n'est pas sur place : Faites défiler le menu jusqu'à CARTE ABSENTE, et appuyez sur la touche verte .
UNIQUE PERIODIQUE VERS ECHELONNE AUTRE	<p>Cette invite s'affiche si l'option CARTE ABSENTE a été sélectionnée (voir ci-dessus). Sélectionnez l'option qui décrit le mieux la transaction, et appuyez sur la touche verte .</p> <p>Pour en savoir plus sur le traitement des transactions avec carte absente au moyen du terminal, consultez l'article iWL255 Aide en ligne disponible dans l'aide en ligne qui se trouve à la page moneris.com/soutien-iWL255.</p>
CODE VALIDATION	<p>Cette invite s'affiche si l'option UNIQUE a été sélectionnée (voir ci-dessus).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Saisissez le code de vérification de carte à trois ou quatre chiffres, puis appuyez sur la touche verte . ▪ Si aucun code de vérification n'est présent sur la carte, ou s'il n'est pas lisible, appuyez sur la touche verte  pour passer cette invite.
CODE PRESENT? NON LCTX	<p>Cette invite s'affiche si vous avez appuyé sur la touche verte  en réponse à l'invite CODE VALIDATION (voir ci-dessus).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'il n'y a aucun code de vérification de carte sur la carte, appuyez sur la touche  (NON). ▪ S'il y a un code de vérification de carte sur la carte, mais qu'il n'est pas lisible, appuyez sur la touche  (LCTX).
GLISSR CARTE ADM	Glissez votre carte de gestion de PDV.
ORDINAIRE POSTE/TELEPHON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si le titulaire de la carte est sur place : Appuyez sur la touche verte  pour choisir ORDINAIRE. ▪ Si le titulaire de la carte n'est pas sur place : Faites défiler le menu jusqu'à POSTE/TELEPHON, et appuyez sur la touche verte .

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
PRENDRE L'EMPR DE LA CARTE ET FAIRE OK	Prenez une empreinte de la carte, puis appuyez sur la touche verte  .
CHOISIR <Nom d'application> OUI NON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour choisir l'application affichée : Appuyez sur la touche  (OUI). ▪ Pour voir l'application suivante sur la carte : Appuyez sur la touche  (NON).
<Nom d'application> -OK? OUI NON	Pour utiliser l'application affichée, appuyez sur la touche  (OUI).
ENTRER NO D'AUTOR INITIAL	Entrez le numéro d'autorisation à 6 chiffres figurant sur le reçu de la transaction initiale (voir la page 54), et appuyez sur la touche verte  .
LE CLIENT APPUYER SUR OK POUR CONTINUER	Passez le terminal au client (voir la rubrique <i>Messages pour le client au terminal</i> à la page 46). Si la saisie de pourboire est activée, voir la page 49.
RENDRE AU COMMIS	Appuyez sur la touche verte  pour continuer.
APPROUVEE #####	Appuyez sur la touche verte  et traitez les reçus qui s'impriment (voir la page 53).
APPR PARTIEL \$000.00 APPUYER SUR OK	Appuyez sur la touche verte  pour continuer.
MONTANT DU \$00.00 CR/DB COMPTANT	Si le titulaire veut payer le montant dû par carte de crédit ou de débit, appuyez sur la touche  (CR/DB); si par comptant, appuyez sur la touche  (COMPTANT).
ACTUALISER POINT CARTE FIDELITE? OUI NON	Référez-vous au guide <i>Terminal iWL255 de Moneris : Guide de référence pour les programmes de fidélisation</i> .

Messages pour le commerçant : Autorisation de chèque

Voici une liste des messages (et des mesures à prendre), par ordre d'apparition, qui peuvent s'afficher à l'écran du terminal pendant le traitement de cette transaction.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER NUM DE PERMIS CONDUIRE	Entrez le numéro du permis de conduire du titulaire du chèque et appuyez sur la touche verte  .
ENTRER CDE DE PROV OU D'ETAT	Entrez le code à deux chiffres de la province ou de l'état du titulaire du chèque, et appuyez sur la touche verte  .

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER DATE DE NAIS (AAMMJJ)	Entrez la date de naissance (AAMMJJ) du titulaire du chèque, et appuyez sur la touche verte  .
GLISSER LA CARTE	Entrez les données de la carte dans le terminal (voir la page 31 pour connaître les options).
ENTRER LES 4 DERN CHIFFRES	Entrez les quatre derniers chiffres du numéro de carte, et appuyez sur la touche verte  .
ENTRER DATE D'EXPIR [MMYY]	Entrez la date d'expiration de la carte (MMAA) et appuyez sur la touche verte  .
GLISSR CARTE ADM	Glissez votre carte de gestion de PDV.
APPROUVEE #####	Consultez la rubrique <u>Autorisation de chèque</u> à la page 37, et reprenez à l'étape 5 de la procédure.

Messages pour le commerçant : Avis et imposition d'achat

Voici une liste des messages (et des mesures à prendre), par ordre d'apparition, qui peuvent s'afficher à l'écran du terminal lors de l'exécution d'un avis ou d'une imposition d'achat.

Remarque : Vous serez uniquement en mesure de forcer une transaction lorsqu'un mot de passe de saisie manuelle a été configuré sur le terminal et que la fonction de saisie manuelle est activée. Consultez la section Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles à la page 11 pour en savoir plus.

Remarque : Seuls quelques-uns de ces messages peuvent s'afficher pour chaque type de transaction.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
TROUVER OPER. INITIALE? OUI NON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour exécuter un avis : Appuyez sur la touche  (OUI). ▪ Pour exécuter une transaction imposée d'achat : Appuyez sur la touche  (NON). <p>Remarque : Cette invite s'affichera uniquement lorsqu'un mot de passe de saisie manuelle aura été configuré sur le terminal et que la fonction de saisie manuelle aura été activée. Si aucun mot de passe de saisie manuelle n'a été configuré, l'invite ENTRER NUMERODE SEQU INITIAL s'affichera à la place (voir ci-dessous). Consultez la section <u>Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles</u> à la page 11 pour en savoir plus.</p>
ENTRER NUMERO DE SEQU INITIAL	Entrez la partie à six chiffres du NUMERO DE RECU figurant sur le reçu de préautorisation (voir la rubrique <u>Reçu de préautorisation</u> à la page 54), et appuyez sur la touche verte  .
1234567890123456 APPUYER SUR [OK]	Appuyez sur la touche verte  pour confirmer que le numéro de carte à l'écran est le bon.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
<p>ENTRER MONTANT \$#.##</p>	<p>Avis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour conclure la préautorisation : Entrez le montant total indiqué à la ligne du total (somme du montant préautorisé indiqué sur le reçu plus tout montant de pourboire inscrit, voir la rubrique <i>Reçu de préautorisation</i> à la page 54), et appuyez sur la touche verte . ▪ Pour annuler la préautorisation : Appuyez sur la touche jaune  (l'écran affiche alors \$0.00), et appuyez sur la touche verte . <p>Autorisation par SIRV :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrez le montant autorisé pour la transaction, et appuyez sur la touche verte .
<p>ENTRER MONTANT INITIAL \$#.##</p>	<p>Remarque : Cette invite s'affiche si la fonction de production de rapports sur les pourboires est activée. Pour en savoir plus sur l'activation de la fonction de production de rapports sur les pourboires, consultez le iWL255 Aide en ligne dans l'aide en ligne qui se trouve à la page moneris.com/soutien-iWL255.</p> <p>Remarque : L'aide en ligne n'est disponible qu'en anglais.</p> <p>Avis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour conclure la préautorisation : Entrez le montant de préautorisation indiqué sur le reçu (voir la rubrique <i>Reçu de préautorisation</i> à la page 54), et appuyez sur la touche verte . ▪ Pour annuler la préautorisation : Appuyez sur la touche jaune  (l'écran affiche alors \$0.00), et appuyez sur la touche verte . <p>Autorisation par SIRV :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrez le montant autorisé pour la transaction, et appuyez sur la touche verte .
<p>ENTRER POURBOIRE \$0.00</p>	<p>Avis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrez le montant inscrit à la ligne du pourboire (voir la rubrique <i>Reçu de préautorisation</i> à la page 54), et appuyez sur la touche verte . <p>Autorisation par SIRV :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrez le montant autorisé pour le pourboire et appuyez sur la touche verte .
<p>MONTANT FINAL \$#.##-OK?</p>	<p>Appuyez sur la touche verte  pour continuer.</p>

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER CDE ID COMMIS	Entrez votre code de commis et appuyez sur la touche verte  ; ou Pour accepter le numéro affiché, appuyez simplement sur la touche verte  .
ENTRER NO FACTURE	Entrez le numéro d'identification alphanumérique, et appuyez sur la touche verte  ; ou Pour contourner ce message, appuyez simplement sur la touche verte  .
ENTRER NO D'AUTOR INITIAL	Entrez le numéro d'autorisation obtenu par SIRV que vous avez inscrit sur la copie papier de la facture de vente, et appuyez sur la touche verte  .
ENTRER NUMERO DE CARTE	Entrez le numéro de la carte et appuyez sur la touche verte  .
ENTRER DATE D'EXPIR [MMYY]	Entrez la date d'expiration de la carte (MMAA), et appuyez sur la touche verte  .
ENTREZ MDP SAISIE MAN.	Cette invite s'affiche lorsque vous saisissez le numéro et la date d'expiration de la carte. Saisissez le mot de passe de saisie manuelle, puis appuyez sur la touche verte  . Remarque : Consultez la section <i>Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles</i> à la page 11 pour en savoir plus sur ce mot de passe.
CARTE PRESENTE CARTE ABSENTE	L'invite suivante s'affiche si le numéro de carte est saisi manuellement et que la fonction MAIL/TEL ORDER TRANSACTIONS est activée dans le terminal. Consultez le guide d'utilisation du terminal iWL255 dans l'aide en ligne qui se trouve à la page moneris.com/soutien-iWL255 et recherchez le sujet intitulé 'Enabling Mail Order/Telephone Order Entry'. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si le titulaire de la carte est sur place : Appuyez sur la touche verte  pour choisir CARTE PRESENTE. ▪ Si le titulaire de la carte n'est pas sur place : Faites défiler le menu jusqu'à CARTE ABSENTE, et appuyez sur la touche verte .
UNIQUE PERIODIQUE VERS ECHELONNE AUTRE	Cette invite s'affiche si l'option CARTE ABSENTE a été sélectionnée (voir ci-dessus). Sélectionnez l'option qui décrit le mieux la transaction, et appuyez sur la touche verte  . Pour en savoir plus sur le traitement des transactions avec carte absente au moyen du terminal, consultez l'article iWL255 Aide en ligne disponible dans l'aide en ligne qui se trouve à la page moneris.com/soutien-iWL255 .

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
CODE VALIDATION	<p>Cette invite s'affiche si l'option UNIQUE a été sélectionnée (voir ci-dessus).</p> <ul style="list-style-type: none"> Saisissez le code de vérification de carte à trois ou quatre chiffres, puis appuyez sur la touche verte . Si aucun code de vérification n'est présent sur la carte, ou s'il n'est pas lisible, appuyez sur la touche verte  pour passer cette invite.
CODE PRESENT? NON LCTX	<p>Cette invite s'affiche si vous avez appuyé sur la touche verte  en réponse à l'invite CODE VALIDATION (voir ci-dessus).</p> <ul style="list-style-type: none"> S'il n'y a aucun code de vérification de carte sur la carte, appuyez sur la touche  (NON). S'il y a un code de vérification de carte sur la carte, mais qu'il n'est pas lisible, appuyez sur la touche  (LCTX).
GLISSR CARTE ADM	Glissez votre carte de gestion de PDV.
ORDINAIRE POSTE/TELEPHON	<ul style="list-style-type: none"> Si le titulaire de la carte est sur place : Appuyez sur la touche verte  pour choisir ORDINAIRE. Si le titulaire n'est pas sur place : Faites défiler la liste jusqu'à POSTE/TELEPHON, et appuyez sur la touche verte .
ENTRER NO FACTURE	<ul style="list-style-type: none"> Entrez le numéro d'identification alphanumérique, et appuyez sur la touche verte . Pour contourner ce message, appuyez simplement sur la touche verte .
APPROUVEE #####	Appuyez sur la touche verte  et traitez les reçus qui s'impriment (voir la page 53).
TROUVER OPER. INITIALE? OUI NON	<ul style="list-style-type: none"> Pour exécuter le prochain avis : Appuyez sur la touche  (OUI). Pour revenir à l'écran PRET : Appuyez sur la touche  (NON), puis appuyez sur la touche rouge .
OPERATION NON TROUVEE	Appuyez sur la touche verte  pour revenir à l'écran PRET. (Aucune autre transaction de préautorisation n'est stockée dans la mémoire du terminal.)
DONNEES FIDELITE DE LA PREAUTOR? OUI NON	Référez-vous au guide <i>Terminal iWL255 de Moneris : Guide de référence pour les programmes de fidélisation</i> .

Messages pour le client au terminal

Voici une liste des messages (et des mesures à prendre), par ordre d'apparition, que vos clients peuvent voir à l'écran du terminal pendant le traitement d'une transaction lorsque la saisie de pourboire est désactivée. Pour une transaction d'achat avec saisie de pourboire activée, reportez-vous à la page 49.

Remarque : Seuls quelques-uns de ces messages peuvent s'afficher pour chaque type de transaction.

Message destiné au client	Action à entreprendre par le client
LE CLIENT APPUYER SUR OK POUR CONTINUER	Le client doit appuyer sur la touche verte  .
CHOISIR LANGUE ENGLISH FRANCAIS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour des messages en français, le client doit appuyer sur la touche  (FRANCAIS). ▪ Pour des messages en anglais : le client doit appuyer sur la touche  (ENGLISH).
CHOISIR <Nom d'application> OUI NON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour utiliser l'application affichée, le client doit appuyer sur la touche  (OUI). ▪ Pour voir l'application suivante, le client doit appuyer sur la touche  (NON).
<Nom d'application> –OK?	Le client doit appuyer sur la touche  (OUI) pour confirmer qu'il souhaite utiliser l'application affichée.
RETR D'ESPECES? OUI NON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour faire un retrait en espèces, le client doit appuyer sur la touche  (OUI). ▪ Pour ne pas faire de retrait, le client doit appuyer sur la touche  (NON).
CHOIX REM D'ARG \$AA \$BB \$CC	Pour choisir un montant affiché, le client doit appuyer sur la touche  (\$AA) ou  (\$BB) ou  (\$CC).
CHOIX REM D'ARG \$AA \$BB AUTRE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour choisir un montant affiché, le client doit appuyer sur la touche  (\$AA) ou  (\$BB). ▪ Pour choisir un autre montant, le client doit appuyer sur la touche  (AUTRE), puis entrer le montant souhaité, et appuyer sur la touche verte .
ACHAT \$#.##-OK?	Le client doit appuyer sur la touche verte  pour confirmer le montant affiché.

Message destiné au client	Action à entreprendre par le client
CHOISIR COMPTE CHEQUE EPARGNE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour compte de chèques, le client doit appuyer sur la touche  (CHEQUE). ▪ Pour compte d'épargne, le client doit appuyer sur la touche  (EPARGNE).
ENTRER NIP & OK	Le client doit entrer son NIP (numéro d'identification personnel), et appuyer sur la touche verte  .
RENDRE AU COMMIS	Le client doit vous remettre le terminal (voir la solution au message RENDRE AU COMMIS à la page 41).
APPROUVEE #####	Vous remettre le terminal (voir la solution au message APPROUVEE ##### à la page 41).
APPR PARTIEL \$000.00 ANNULER OK	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour confirmer l'approbation partielle par carte de crédit prépayée, le client doit appuyer sur la touche  (OK). ▪ Pour annuler la transaction, le client doit appuyer sur la touche  (ANNULER).
MONTANT DU \$000.00 APPUYER SUR OK	Le client doit appuyer sur la touche verte  pour confirmer le montant dû de l'approbation d'achat partielle.
SOLDE CARTE \$000.00 APPUYER SUR OK	<p>Le client doit appuyer sur la touche verte  pour conclure la transaction</p> <p>Remarque : Le solde restant s'affiche pendant l'approbation partielle de la transaction seulement si la carte prépayée prend en charge cette fonction.</p>
RETIRER CARTE	Le client doit retirer sa carte à puce du lecteur et vous remettre le terminal (voir la solution au message APPROUVEE ##### à la page 41).

Messages avec saisie de pourboire

Lorsque la saisie de pourboire est activée, l'ordre des messages au terminal est révisé afin d'afficher les messages dans d'une façon plus efficace pour le client. Suivez le tableau des messages au-dessous quand vous traitez un achat lorsque la saisie de pourboire est activée. Pour une transaction d'achat avec saisie de pourboire désactivée, reportez-vous à la page 39 pour les messages destinés au commerçant et à la page 46 pour les messages destinés au client.

Messages pour le commerçant : Achat avec saisie de pourboire

Remarque : Seuls quelques-uns de ces messages peuvent s'afficher pour chaque type de transaction.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER CDE ID COMMIS	Entrez votre code du commis, et appuyez sur la touche verte  .
ENTRER NO FACTURE	Entrez le numéro d'identification alphanumérique, et appuyez sur la touche verte  ; ou Pour contourner l'invite, appuyez simplement sur la touche verte  .
LE CLIENT APPUYER SUR OK POUR CONTINUER	Passez le terminal au client (voir la rubrique <i>Messages pour le client</i> à la page 49).
ENTRER LES 4 DERN CHIFFRES	Entrez les quatre derniers chiffres du numéro de carte, et appuyez sur la touche verte  .
ENTRER DATE D'EXPIR [MMYY]	Cette invite apparaît si un numéro de carte a été saisi manuellement. Entrez la date d'expiration de la carte (MMAA), et appuyez sur la touche verte  .
CARTE PRESENTE CARTE ABSENTE	L'invite suivante s'affiche si le numéro de carte est saisi manuellement et que la fonction MAIL/TEL ORDER TRANSACTIONS est activée dans le terminal. Consultez le guide d'utilisation du terminal iWL255 dans l'aide en ligne qui se trouve à la page moneris.com/soutien-iWL255 et recherchez le sujet intitulé 'Enabling Mail Order/Telephone Order Entry'. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si le titulaire de la carte est sur place : Appuyez sur la touche verte  pour choisir CARTE PRESENTE. ▪ Si le titulaire de la carte n'est pas sur place : Faites défiler le menu jusqu'à CARTE ABSENTE, et appuyez sur la touche verte .
UNIQUE PERIODIQUE VERS ECHELONNE AUTRE	Cette invite s'affiche si l'option CARTE ABSENTE a été sélectionnée (voir ci-dessus). Sélectionnez l'option qui décrit le mieux la transaction, et appuyez sur la touche verte  . Pour en savoir plus sur le traitement des transactions avec carte absente au moyen du terminal, consultez l'article iWL255 Aide en ligne disponible dans l'aide en ligne qui se trouve à la page moneris.com/soutien-iWL255 .
CODE VALIDATION	Cette invite s'affiche si l'option UNIQUE a été sélectionnée (voir ci-dessus). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Saisissez le code de vérification de carte à trois ou quatre chiffres, puis appuyez sur la touche verte . ▪ Si aucun code de vérification n'est présent sur la carte, ou s'il n'est pas lisible, appuyez sur la touche verte  pour passer cette invite.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
CODE PRESENT? NON LCTX	<p>Cette invite s'affiche si vous avez appuyez sur la touche verte  en réponse à l'invite CODE VALIDATION (voir ci-dessus).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'il n'y a aucun code de vérification de carte sur la carte, appuyez sur la touche  (NON). ▪ S'il y a un code de vérification de carte sur la carte, mais qu'il n'est pas lisible, appuyez sur la touche  (LCTX).
ORDINAIRE POSTE/TELEPHON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si le titulaire de la carte est sur place : Appuyez sur la touche verte  pour choisir ORDINAIRE. ▪ Si le titulaire de la carte n'est pas sur place : Faites défiler le menu jusqu'à POSTE/TELEPHON, et appuyez sur la touche verte .
PRENDRE L'EMPR DE LA CARTE ET FAIRE OK	<p>Prenez une empreinte de la carte, puis appuyez sur la touche verte .</p>
RENDRE AU COMMIS	<p>Appuyez sur la touche verte  pour continuer.</p>
APPROUEE #####	<p>Appuyez sur la touche verte  et traitez les reçus qui s'impriment (voir la page 53).</p>
APPR PARTIEL \$000.00 APPUYER SUR OK	<p>Appuyez sur la touche verte  pour continuer.</p>
MONTANT DU \$000.00 CR/DB COMPTANT	<p>Si le titulaire voudrait payer le montant dû :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ par carte de crédit ou de débit, appuyez sur la touche  (CR/DB); ▪ par comptant, appuyez sur la touche  (COMPTANT).
ACTUALISER POINT CARTE FIDELITE ? OUI NON	<p>Référez-vous au guide <i>Terminal iWL255 de Moneris : Guide de référence pour les programmes de fidélisation</i>.</p>

Messages pour le client sur le terminal : Achat avec saisie de pourboire

Voici une liste des messages (et des mesures à prendre), par ordre d'apparition, que vos clients peuvent voir à l'écran du terminal pendant le traitement d'un achat lorsque la saisie de pourboire est activée.

Remarque : Seuls quelques-uns de ces messages peuvent s'afficher pour chaque transaction.

Message du client	Action à entreprendre par le client
LE CLIENT APPUYER SUR OK POUR CONTINUER	Le client doit appuyer sur la touche verte  ; ou Pour passer entre français et anglais, le client doit appuyez sur la touche  .
ACHAT \$#.##-OK?	Le client doit appuyer sur la touche verte  pour confirmer le montant affiché.
AJOUTER POURB? OUI NON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour entrer un pourboire, le client doit appuyer sur la touche  (OUI). ▪ Pour passer la saisie d'un pourboire, le client doit appuyer sur la touche  (NON).
ENTRER POURB OU APPUYER SUR OK AA% AUTRE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour sélectionner le pourcentage préétabli, le client doit appuyer sur la touche  (AA%). ▪ Pour entrer un autre montant, le client doit appuyer sur la touche  (AUTRE). ▪ Pour passer la saisie d'un pourboire, le client doit appuyer sur la touche verte .
ENTRER POURB OU APPUYER SUR OK POURCENT MONTANT % \$	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour entrer un pourboire, le client doit appuyer sur la touche  (%) ou  (\$). ▪ Pour passer la saisie d'un pourboire, le client doit appuyer sur la touche verte .
ENTRER POURCENT POURBOIRE AA%	Le client doit entrer un pourcentage (ou aucun montant), et appuyer sur la touche verte  .
ENTRER POURBOIRE \$0.00	Le client doit entrer un montant en dollars (ou aucun montant), et appuyer sur la touche verte  .
CHOISIR POURB 1- AA% = \$0.00 2- BB% = \$0.00 3- CC% = \$0.00 4- AUTRE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour choisir le pourcentage préétabli en surbrillance, le client doit appuyer sur la touche verte . ▪ Pour sélectionner un autre pourcentage préétabli, le client doit défiler la liste jusqu'à son choix et appuyer sur la touche verte . ▪ Pour entrer un autre montant, le client doit défiler la liste jusqu'à AUTRE et appuyer sur la touche verte .
ACHAT \$#.##-OK?	Le client doit appuyer sur la touche verte  pour confirmer le montant affiché.
GLISSER OU INSERER CARTE / SWIPE OR INSERT CARD	Le client doit glisser ou insérer la carte.

Message du client	Action à entreprendre par le client
GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE SWIPE/INSERT/TAP CARD	Le client doit glisser, insérer, ou présenter la carte. Le client peut aussi présenter son appareil mobile (par exemple, un téléphone intelligent) ou une autre méthode de paiement mobile.
CHOISIR LANGUE SELECT LANGUAGE ENGLISH FRANCAIS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour des messages en français, le client doit appuyez sur la touche  (FRANCAIS). ▪ Pour des messages en anglais, le client doit appuyez sur la touche  (ENGLISH).
CHOISIR <Nom d'application> OUI NON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour utiliser l'application affichée, le client doit appuyer sur la touche  (OUI). ▪ Pour voir l'application suivante, le client doit appuyer sur la touche  (NON).
<Nom d'application> –OK?	Le client doit appuyer sur la touche  (OUI) pour confirmer qu'il souhaite utiliser l'application affichée.
RETR D'ESPECES? OUI NON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour faire un retrait en espèces, le client doit appuyer sur la touche  (OUI). ▪ Pour ne pas faire de retrait, le client doit appuyer sur la touche  (NON).
CHOIX REM D'ARG \$AA \$BB \$CC	Pour choisir un montant affiché, le client doit appuyer sur la touche  (\$AA) ou  (\$BB) ou  (\$CC).
CHOIX REM D'ARG \$AA \$BB AUTRE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour choisir un montant affiché, le client doit appuyer sur la touche  (\$AA) ou  (\$BB). ▪ Pour choisir un autre montant, le client doit appuyer sur la touche  (AUTRE), puis entrer le montant souhaité, et appuyer sur la touche verte .
ACHAT \$#.##-OK?	Le client doit appuyer sur la touche verte  pour confirmer le montant affiché.
CHOISIR COMPTE CHEQUE EPARGNE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour compte de chèques, le client doit appuyer sur la touche  (CHEQUE). ▪ Pour compte d'épargne, le client doit appuyer sur la touche  (EPARGNE).
ENTRER NIP & OK	Le client doit entrer son NIP (numéro d'identification personnel), et appuyer sur la touche verte  .
RENDRE AU COMMIS	Le client doit vous remettre le terminal (voir la solution au message RENDRE AU COMMIS à la page 41).

Message du client	Action à entreprendre par le client
APPROUVEE #####	Le client doit vous remettre le terminal (voir la solution au message APPROUVEE ##### à la page 41).
APPR PARTIEL \$000.00 ANNULER OK	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour confirmer l'approbation partielle par carte de crédit prépayée, le client doit appuyer sur la touche  (OK). ▪ Pour annuler la transaction, le client doit appuyer sur la touche  (ANNULER).
MONTANT DU \$000.00 APPUYER SUR OK	Le client doit appuyer sur la touche verte  pour confirmer le montant dû de l'approbation d'achat partielle.
SOLDE CARTE \$000.00 APPUYER SUR OK	<p>Le client doit appuyer sur la touche verte  pour conclure la transaction.</p> <p>Remarque : <i>Le solde restant s'affiche pendant l'approbation partielle de la transaction seulement si la carte prépayée prend en charge cette fonction.</i></p>
RETIRER CARTE	Le client doit retirer sa carte à puce du lecteur et vous remettre le terminal (voir la solution au message APPROUVEE ##### à la page 41).

Reçus

Signature du reçu de carte de crédit

Copie du commerçant

Conservez toujours cette copie dans vos dossiers, mais notez que :

- S'il y a une ligne de signature du titulaire de la carte, le client doit signer le reçu.
- Il n'est pas nécessaire d'obtenir une signature si n'importe lequel des messages suivants est imprimé sur le reçu :
 - VERIFIEE PAR NIP
 - AUCUNE SIGNATURE REQUISE

Copie du titulaire de la carte

Remettez cette copie au titulaire, mais notez que :

- Si une ligne réservée à la signature du commerçant est imprimée, signez cette copie.

Réimpression des reçus

Réimpression du dernier reçu du client ou du dernier rapport [29]

Pour imprimer une copie du dernier reçu imprimé.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **GESTION** puis **REIMPRESSION**.
Le reçu ou le rapport s'imprime.

Réimpression du reçu destiné au commerçant

Voir *Réimpression du reçu destiné au commerçant* en page 56.

Masquage de la carte

Pour réduire les risques d'utilisation frauduleuse des cartes, le numéro de la carte du client est masqué et tronqué sur les reçus. Lorsque le numéro est masqué, les chiffres du numéro de la carte (sauf les quatre derniers) sont remplacés par des « * » (p. ex., *****1234).

Lorsque le numéro est tronqué, seuls les quatre derniers chiffres du numéro de la carte (p. ex., 1234) sont imprimés.

La date d'expiration n'est imprimée sur aucun reçu.

Transactions sans contact

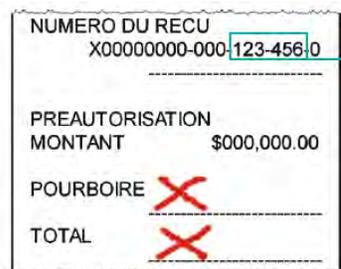
L'impression des reçus peut être désactivée pour les transactions effectuées par carte de crédit présentée (paiement sans contact) qui ne requièrent pas de vérification du titulaire de carte. Consultez la section relative à la configuration de l'imprimante dans le **Manuel d'utilisation du terminal iWL255 de Moneris** disponible en format WebHelp à l'adresse moneris.com/soutien-iWL255.

Les reçus des transactions Flash *Interac* sont toujours imprimés.

Exemples de reçus

Ces exemples de reçus vous aideront à localiser le numéro de séquence (pour avis) ou le numéro d'autorisation (pour les remises et les annulations).

Reçu de préautorisation



NUMERO DU RECU
X00000000-000-123-456-0

PREAUTORISATION
MONTANT \$000,000.00

POURBOIRE X

TOTAL X

Numéro de séquence à six chiffres pour les avis

Reçu initial



\$000,000.00

APPROUVEE
NO AUTOR 000000 00-000
MERC

X

SIGNATURE DU TITULAIRE
COPIE DU COMMERCANT

Numéro d'autorisation à six chiffres pour les remises et les annulations

Reçu d'approbation partielle

ACHAT TOTAL	\$100.00

TOTAL PAYE	\$25.00

MONTANT DU	\$75.00

APPR PARTIEL	
NO AUTOR	123456 00-000
MERCI	

SIGNATURE DU TITULAIRE COPIE DU COMMERCANT	
SOLDE:	

Montant total payé au moyen
de la carte de crédit prépayée

Montant total qui reste à
payer (total de l'achat)

Numero d'autorisation à six
chiffres pour les remises et les
annulations

Production de rapports

Masquage de la carte sur les relevés

Pour réduire le risque d'utilisation frauduleuse des cartes, le numéro de la carte du client est masqué et/ou tronqué et la date d'expiration ne s'impriment pas sur les rapports.

Réimpression du reçu destiné au commerçant [66]

Pour imprimer une copie du reçu destinée au commerçant.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **RAPPORTS** puis **INTERR – OPER.**
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
 - Si le message ENTRER CDE ID COMMIS s'affiche, entrez le code du commis, et appuyez sur la touche verte .
2. Identifiez la transaction (suivez les instructions sur l'écran).
 - Lorsque le message IMPRESSION OU AFFICHAGE? s'affiche, appuyez sur la touche  (**AFFICH**), faites défiler la liste jusqu'à la transaction, et appuyez sur la touche verte . Appuyez ensuite sur la touche  (**REIMPR**).

Totaux partiels de commis [82]

Permet d'imprimer la liste des transactions par code de commis pour un seul commis, un groupe de commis ou l'ensemble des commis. Les transactions sont regroupées selon leur type et énumérées sous le type de carte. Les totaux généraux sont également indiqués pour chaque code de commis.

Remarque : Ce rapport peut être imprimé uniquement si la fonction de production des totaux partiels des commis est activée.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **RAPPORTS**, puis **INTERR COMMIS**.
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
2. Choisissez le nombre de commis à inclure dans le rapport :
 - Pour produire le rapport d'un seul commis, appuyez sur la touche  (**UN**). Lorsque le message ENTRER CDE ID COMMIS s'affiche, entrez le code de ce commis et appuyez sur la touche verte .
 - Pour produire le rapport de plusieurs commis, appuyez sur la touche  (**PLUSIEURS**) puis choisissez **GROUPE**. Lorsque le message ENTRER CDE DE GROUPE A TRAITER s'affiche, entrez le code de groupe et appuyez sur la touche verte , puis choisissez **TRAITER LISTE**.
 - Pour sélectionner tous les codes de commis, appuyez sur la touche  (**PLUSIEURS**) puis choisissez **TOUS COMMIS**.

Le terminal imprime le rapport et retourne à l'écran PRET.

Totaux du lot actuel [99]

Permet d'imprimer la liste des totaux du lot actuel du terminal par transactions et par type de carte sans fermer le lot. Les totaux généraux par type de transaction sont également inclus dans le rapport.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **RAPPORTS** puis **FERMER LOT**.
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
 - Si le message ENTRER CDE ID COMMIS s'affiche, entrez le code de commis et appuyez sur la touche verte .

Le message FERMER LOT s'affiche et l'impression du rapport est lancée.

2. Lorsque le message FERMER LOT? s'affiche, appuyez sur la touche  (**NON**) pour terminer l'impression sans fermer le lot.

Le terminal imprime le rapport et retourne à l'écran PRET.

Sous-totaux du commerçant [95]

Permet d'imprimer la liste des totaux du lot actuel à partir de l'unité centrale de Moneris, par type de transaction et par type de carte, ainsi que les totaux généraux par type de transaction.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **RAPPORTS** puis **S-TOT COMMERCE**.
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
 - Si le message ENTRER CDE ID COMMIS s'affiche, entrez le code de commis et appuyez sur la touche verte .

Le terminal imprime le rapport et retourne à l'écran PRET.

Liste des préautorisations [62]

Permet d'imprimer une liste des préautorisations et de déterminer les préautorisations à conclure ou à annuler.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **RAPPORTS** puis **LISTE PREAUTOR**.
2. Lorsque le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV, ou appuyez sur la touche verte  pour poursuivre la transaction.
 - Si le message ENTRER CDE ID COMMIS s'affiche, entrez le code de commis et appuyez sur la touche verte .
3. Choisissez **INCOMPLETES** ou **COMPLETEES** (pour les préautorisations exécutées ou annulées) ou **LES DEUX** (pour les deux types).
Le message DTE D'IMPRESSION OU LOT? s'affiche.
4. Pour imprimer le rapport par date, appuyez sur la touche  (**DATE**). Pour imprimer le rapport par lot, appuyez sur la touche  (**LOT**).
5. Pour imprimer la date courante ou le lot, appuyez sur la touche verte . Pour sélectionner une date ou un lot spécifique, entrez une date ou un numéro de lot et appuyez sur la touche verte .

Le terminal imprime le rapport et retourne à l'écran PRET.

Totaux des pourboires [96]

Permet d'imprimer une liste des pourboires entrés dans le terminal pour les transactions d'un lot spécifique ou d'une période spécifique.

Remarque : Si la fonction de production des totaux partiels des commis est activée, les montants des pourboires seront classés par code de commis.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **RAPPORTS** puis **TOTAUX POURB.**
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
 - Si le message ENTRER CDE ID COMMIS s'affiche :
 - pour imprimer les pourboires d'un commis en particulier, entrez le code de commis;
 - pour imprimer les totaux des pourboires de tous les commis, appuyez sur la touche verte .

Le message DTE D'IMPRESSION OU LOT? s'affiche.

2. Pour les totaux des pourboires par date, appuyez sur la touche  (**DATE**); pour les totaux des pourboires par lot, appuyez sur la touche  (**LOT**).
 - Si vous choisissez DATE :
 - a. Lorsque le message DEBUT DATE s'affiche, entrez la date de début (AAMMJJ) et appuyez sur la touche verte .
 - b. Lorsque le message DEBUT HEURE s'affiche, entrez l'heure de début (HHMM – format 24 heures) et appuyez sur la touche verte .
 - c. Lorsque le message FIN DATE s'affiche, entrez la date de fin (AAMMJJ) et appuyez sur la touche verte .
 - d. Lorsque le message FIN HEURE s'affiche, entrez l'heure de fin (HHMM – format 24 heures) et appuyez sur la touche verte .
 - Si vous choisissez LOT, entrez le **numéro du lot** et appuyez sur la touche verte .

Le terminal imprime le rapport et retourne à l'écran PRET.

Relevé des interrogations du solde [94]

Permet d'imprimer un relevé des transactions d'interrogation du solde selon le type de carte pour le lot actuel. Le nombre total d'interrogations figure au bas du relevé.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **RAPPORTS** puis **RAPP INT SOLDE**.
2. Lorsque vous obtenez l'invite GLISSER CARTE ADMIN, glissez votre carte de gestion de PDV.
Le relevé s'imprime et vous obtenez l'écran PRET.

Rapport de configuration [16]

Ce rapport imprime la liste de tous les paramètres de configuration définis et leurs valeurs.

1. À l'invite PRET, appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **16**, et appuyez sur la touche verte .
2. Lorsque le message IMPRIM MESSAGES DEFIN DE RECU? s'affiche, appuyez sur la touche  (**NON**).
Le terminal imprime le rapport.

Fonctions administratives

Ouverture de session [02]

Si le message OUVREZ SESSION s'affiche, vous devez ouvrir une session.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **GESTION** puis **OUVRIR SESSION**.
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.L'écran PRET s'affiche dans un délai de 60 secondes.

Fermeture de session [03]

Pour empêcher le traitement de transactions non autorisées, vous devriez fermer la session sur le terminal à la fin du jour ouvrable.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **GESTION** puis **FERMER SESSION**.
Le message OUVREZ SESSION s'affiche dans un délai de 60 secondes.

Réinitialisation [01]

Il est possible que le service à la clientèle de Moneris vous demande de réinitialiser votre terminal lorsque des modifications sont apportées au terminal ou à votre compte de commerçant.

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **CONFIGURATION** puis **INITIALISATION**.
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
 - Si le message CONSERVER CONF ACTUELLE? s'affiche, appuyez sur la touche  (**OUI**) pour conserver tous les paramètres existants.
 - Si le message ID DU COMMERCANT s'affiche, appuyez simplement sur la touche verte .
 - Si le message NUMERO DE TELEPH s'affiche, appuyez simplement sur la touche verte .
2. Patientez pendant que le terminal communique avec le serveur de Moneris
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV pour ouvrir une session.Lorsque l'écran PRET s'affiche, votre terminal est prêt à traiter des transactions.

Procédures de fin de journée

Fermeture du commerçant

Si votre compte de commerçant est configuré pour le règlement à la fermeture, vous devez effectuer une fermeture de lot pour déposer le produit de vos transactions PDV dans votre compte d'entreprise. Voici comment :

Étape 1 : Impression des transactions en mémoire [60]

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **RAPPORTS** puis **LISTE D'OPERAT**.
2. Lorsque le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV, ou appuyez sur la touche verte 
 - Si le message ENTRER CDE ID COMMIS s'affiche, entrez le code de commis et appuyez sur la touche verte  pour imprimer les totaux associés à ce code de commis ou appuyez simplement sur la touche verte  pour imprimer les totaux associés à tous les codes de commis.

Le message DTE D'IMPRESSION OU LOT? s'affiche.

3. Appuyez sur la touche  (**LOT**) pour imprimer le rapport selon le lot.
4. Appuyez sur la touche verte  pour produire le rapport selon le lot actuel.

Le message IMPRIMER TOTAUX SEULEMENT? s'affiche.

5. Appuyez sur la touche  (**OUI**) pour n'imprimer que le rapport des totaux de lot du terminal (y compris le total des retraits en espèces).

Le terminal imprime le rapport et retourne à l'écran PRET.

Étape 2 : Traiter une fermeture de lot [99]

1. Appuyez sur la touche Admin , choisissez **RAPPORTS** puis **FERMER LOT**.
 - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
 - Si le message ENTRER CDE ID COMMIS s'affiche, entrez le code de commis et appuyez sur la touche verte .

Le message FERMER LOT s'affiche et le rapport s'imprime.

2. Lorsque le message FERMER LOT? s'affiche, appuyez sur la touche  (**OUI**) pour fermer le lot et faire en sorte que les fonds soient déposés dans votre compte.

Le terminal achève d'imprimer le rapport, puis retourne à l'écran PRET.

Étape 3 : Confirmation

Vérifiez que les totaux de lot du terminal (imprimés à l'étape 1) et ceux du lot actuel (imprimé à l'étape 2) concordent. Si ce n'est pas le cas, appelez le service à la clientèle de Moneris sans frais au numéro **1 866 319-7450** le jour ouvrable suivant pour obtenir de l'aide en vue d'établir la concordance.

Fermeture du système

Si votre compte est défini de manière à recevoir le règlement à la fermeture du système, Moneris procède automatiquement à la fermeture du lot pour vous à la fin de chaque journée. Vous devez, toutefois, vérifier les totaux des transactions quotidiennement. Voici comment :

Étape 1 : Impression des transactions en mémoire [60]

Voir page 61.

Étape 2 : Impression des sous-totaux du commerçant [95]

Voir page 57.

Remarque : *Le rapport Sous-totaux du commerçant doit être produit avant 23 h, heure locale.*

Étape 3 : Confirmation

Vérifiez que les totaux de lot du terminal (imprimés à l'étape 1) et ceux du rapport *Sous-totaux du commerçant* (imprimés à l'étape 2) concordent. Si ce n'est pas le cas, appelez le service à la clientèle de Moneris sans frais au numéro **1 866 319-7450** dans les 30 jours pour obtenir de l'aide en vue d'établir la concordance.

Dépannage

Si un message d'erreur s'affiche, appuyez tout d'abord sur la touche verte  ou sur la touche rouge  pour effacer le message, puis recommencez la transaction. Si le message d'erreur apparaît de nouveau, suivez les instructions ci-dessous. Si le problème n'est toujours pas résolu, appelez le service à la clientèle de Moneris sans frais au **1 866 319-7450**.

Messages d'erreurs

Message d'erreur	Solution
BATTERIE FAIBLE RECHARGER TERMIN	La charge de la pile est insuffisante. Branchez le terminal à une source d'alimentation (à l'aide du câble de chargement) ou placez le terminal sur une base de chargement fonctionnelle.
CARTE BLOQUEE RETIRER CARTE	La carte à puce est inutilisable. Demandez un autre mode de paiement.
CARTE NON ACCEPTEE REESSAYER	Glissez de nouveau la carte dans le lecteur. Si le message d'erreur s'affiche de nouveau, demandez un autre mode de paiement.
CARTE RETIREE	La carte à puce a été retirée durant la transaction. <ol style="list-style-type: none">1. Reprenez le terminal.2. Appuyez sur la touche verte  jusqu'à ce que l'écran PRET s'affiche.3. Ré exécutez la transaction.
DELAI TERMINAL ou RECOMMENCER DELAI TERMINAL	Le client a mis trop de temps à répondre au message. <ol style="list-style-type: none">1. Si le message RETIRER CARTE s'affiche aussi, le client doit retirer sa carte à puce.2. Reprenez le terminal.3. Appuyez sur la touche rouge .4. Lorsque l'écran PRET s'affiche, recommencez la transaction.
ECHEC 3G AUCUN SIM	La carte SIM a été retirée ou ne fonctionne pas correctement. <ol style="list-style-type: none">1. Mettez le terminal hors tension.2. Réinsérez la carte SIM (voir la rubrique à la page 16).3. Mettez le terminal sous tension.
ECHEC 3G DELAI DEPASSE	Le terminal n'a pas pu établir la connexion avec le réseau sans fil du fournisseur autorisé dans le temps permis. Appuyez sur la touche verte  et recommencez la transaction.

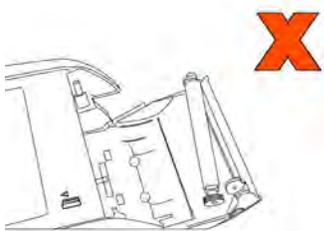
Message d'erreur	Solution
ECHEC 3G ERREUR INCONNU	Vous avez inséré une SIM qui n'est pas prise en charge ou non autorisée, ou la carte SIM qui a été placée dans le terminal ne fonctionne pas ou est liée à un compte qui a été désactivé par le fournisseur autorisé.
ERREUR 40#	Erreur de communication : <ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur la touche verte  pour retourner à l'écran PRET. 2. Ré-exécutez la transaction.
ERREUR-LECT S C INSERER OU GLISSER LA CARTE	Si la carte est dotée d'une puce, insérez-la dans le lecteur de puce du terminal. Sinon, glissez la carte dans le lecteur de bande magnétique.
FAIRE ACHAT AVEC CARTE A PUCE	Cette carte à puce ne peut être utilisée pour des préautorisation car le terminal n'est pas configuré pour effectuer ce type de transaction. <ol style="list-style-type: none"> 1. Reprenez le terminal. 2. Retirez la carte à puce. 3. Appuyez sur la touche verte . 4. Exécutez un achat par carte à puce.
FORMAT INVAL. MDP SAISIE MAN. REESSAYEZ	Cette invite s'affiche si le format du mot de passe est incorrect, c'est-à-dire qu'il est trop court ou qu'il contient trop de chiffres consécutifs (p. ex., 123, 98765 ou 123456). Appuyez sur la touche verte  , puis essayez en nouveau en saisissant un mot de passe au bon format.
GLISSR CARTE ADM	Cette invite s'affiche dans le cadre d'une transaction de remboursement (voir la page 35), d'annulation (voir la page 35) ou de paiement (voir la page 35). Glissez votre carte de gestion de PDV afin de continuer la transaction.
LE CLIENT DOIT INSERER CARTE DANS LE LECTEUR	Insérez la carte à puce dans le lecteur de puces.
LIMITE DE REMB DEPASSEE	La valeur totale des remboursements effectués aujourd'hui est supérieure à votre limite quotidienne de remboursement. Appellez Moneris pour demander une augmentation temporaire de la limite. Ayez en votre possession le reçu d'achat initial à titre de référence.
MDP SAISIE MAN INVALIDE REESSAYEZ	Cette invite s'affiche si un mot de passe de saisie manuelle (voir la page 11) incorrect a été saisi pour une carte saisie manuellement dans le terminal (voir la page 32). Appuyez sur la touche verte  , puis essayez en nouveau en saisissant le bon mot de passe. Remarque : Le terminal se verrouillera si un mot de passe incorrect est saisi quatre fois. Consultez les directives concernant le message MOT DE PASSE BARRE APPELER CENTRE D'ASSIST ci-dessous pour en savoir plus.

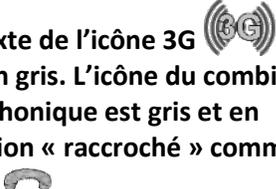
Message d'erreur	Solution
MDP SAISIE MAN. NE CORRESP. PAS REESSAYEZ	Cette invite s'affiche si le deuxième mot de passe de saisie manuelle saisi ne correspond pas au premier mot de passe saisi. Elle s'affiche pendant trois secondes, puis l'invite ENTRER NOUV MDP ADMIN 5-10 CHIFF s'affiche. Consultez les directives de la section <u>Configurer pour la première fois le mot de passe pour la protection des saisies manuelles</u> à la page 11 et commencez à l'étape 4.
MONTANT DEPASSE	La valeur du remboursement est supérieure à votre limite de remboursement. Reportez-vous au message LIMITE DE REMB DEPASSEE ci-dessus.
MOT DE PASSE BARRE APPELER CENTRE D'ASSIST XXXX	<p>Cette invite s'affiche si un mot de passe de saisie manuelle incorrect a été saisi quatre fois de suite. Le XXXX représente le code de déverrouillage à quatre chiffres dont le conseiller du centre d'appels de Moneris a besoin pour déverrouiller le terminal. Par défaut, le terminal demeurera verrouillé pour une durée de 15 minutes. Deux options s'offrent à vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour continuer de traiter la transaction au moyen d'un autre mode de paiement, appuyez sur la touche verte . Le terminal annulera la transaction et imprimera un reçu d'annulation. Recommencez la transaction en utilisant un mode de paiement qui ne requiert pas de saisie manuelle. <p>Pour annuler complètement la transaction, appuyez sur la touche rouge  afin de retourner à l'écran PRÊT. Le terminal imprimera un reçu d'annulation.</p>
NON ACCEPTEE RETIRER CARTE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retirez la carte à puce du lecteur de puces. 2. À l'invite : <ul style="list-style-type: none"> ▪ pour les cartes de crédit, glissez la carte dans le lecteur de bandes magnétiques ▪ pour les cartes de débit, demandez un autre mode de paiement.
NON COMPLETEE – REESSAYER?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur la touche  (OUI). 2. Recommencez la transaction à partir du message GLISSER OU INSERER CARTE.
NON COMPLETEE RENDRE AU COMMIS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur la touche rouge  pour afficher le message d'erreur de communication. 2. Lorsque l'écran PRET s'affiche, vérifiez toutes les connexions à la base de communication. 3. Ré exécutez la transaction.
OPERATION NON TROUVEE	Le terminal ne trouve aucune transaction qui correspond au critère choisi. Ce message s'affiche pendant trois secondes, puis le terminal revient au message précédent.

Message d'erreur	Solution
POURB NON ACCEPTEE POUR PSTE/TEL	N'entrez pas de pourboire quand vous traitez une transaction Commande Poste/Téléphone. <ol style="list-style-type: none"> Appuyez sur la touche verte  ou attendez que le terminal revient au l'écran de confirmation du montant de l'achat. Répondez aux messages mais, cette fois, n'entrez pas de pourboire quand l'invite s'affiche à l'écran. Appuyez simplement sur la touche verte  pour continuer.
PROBL DE CARTE	Recommencez la transaction. Si le message s'affiche de nouveau : <ul style="list-style-type: none"> Si la carte a été insérée, glissez la carte. Si la carte de crédit a été glissée, entrez manuellement le numéro de la carte. Si la carte de débit a été glissée, demandez un autre mode de paiement.
REFUSEE PAR LA CARTE	La carte à puce a refusé la transaction. <ol style="list-style-type: none"> Reprennez le terminal et retirez la carte. Appuyez sur la touche verte  jusqu'à ce que l'écran PRET s'affiche. Demandez un autre mode de paiement.
REINITIALISATION REQUISE	Réinitialisez le terminal (voir page 60).
SAISIE NON VAL.	En mode de formation, permet de s'assurer que le montant de la transaction, de la remise en espèces ou du pourboire est de 1,00 \$ ou moins (total max. = 3,00 \$)
SANS APPLICATION CORRESPONDANTE RETIRER CARTE	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cas d'une carte à puce : Retirez la carte du lecteur de puce et glissez la carte dans le lecteur de bande magnétique sur le terminal lorsque le terminal vous y invite. Dans le cas d'une transaction sans contact : Si la carte est dotée d'une puce, insérez-la dans le lecteur de puce du terminal. Sinon, glissez la carte dans le lecteur de bande magnétique sur le terminal.
TRANSACTION SANS CONTACT LIMITE DEPASSEE	Si la carte est dotée d'une puce, insérez-la dans le lecteur de puce sur le terminal. Sinon, glissez la carte dans le lecteur de bande magnétique.
TYPE DE CARTE NON VALIDE	La carte qui a été glissée dans le lecteur ne peut être utilisée pour cette transaction. Demandez au client de payer au moyen d'une autre carte et réessayez la transaction.
VERIFIER IMPRIMANTE	<ol style="list-style-type: none"> Ouvrez l'imprimante et vérifiez que le rouleau de papier est bien installé. Fermez l'imprimante. Si nécessaire, maintenez enfoncée la touche jaune  pour faire dérouler le rouleau de papier à la longueur désirée.

Message d'erreur	Solution
VERIFIER TEL. PUIS PRESENTER DE NOUVEAU	<p>L'appareil mobile du client (par exemple, son téléphone intelligent) exige une réponse. Le client doit effectuer les actions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifier son appareil mobile et répondre aux invites affichées (par exemple, entrer un mot de passe sur son appareil mobile). 2. Sur le terminal, appuyez sur la touche verte  ou attendre que le message GLISSER, INSERER, OU PRESENTER s'affiche de nouveau. 3. Présenter l'appareil mobile de nouveau.

Défaillance de l'équipement

Situation	Solution
Vous voulez faire défiler le rouleau de papier de l'imprimante.	<p>Pendant que le terminal est allumé, maintenez enfoncée la touche jaune  jusqu'à ce que le rouleau de papier se déroule.</p> <p>Remarque : Lorsque le couvercle est fermé, n'essayez JAMAIS de tirer pour dérouler le papier manuellement, car vous risquez d'endommager l'imprimante.</p>
Le papier du reçu sort de l'imprimante, mais il est vierge.	<p>Le rouleau de papier n'est pas installé correctement dans le compartiment de logement du papier.</p> <p>Assurez-vous que le papier se déroule vers la partie supérieure du terminal et au-dessus de l'imprimante.</p> <p>Si le papier se déroule sur le dessus de l'écran, retirez le rouleau de papier du compartiment de logement du papier et remettez-le en place afin que le papier se déroule au-dessus de l'imprimante. Consultez la page 7 pour obtenir les directives.</p>
Le compartiment de logement du papier ne se referme plus.	<p>Il se peut que le rouleau de papier ne soit plus installé correctement. Appuyez doucement, mais fermement sur le rouleau de l'imprimante afin de le remettre en place dans son compartiment. Ensuite, fermez le couvercle.</p> <div style="text-align: center;">   </div>

Situation	Solution
<p>La pile ne se charge pas.</p>	<p>Si la pile n'est pas chargée à pleine capacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Câble de chargement du terminal : Vérifiez que le câble est bien branché au terminal et branchez l'autre extrémité à une prise murale fonctionnelle. ▪ Base de chargement : Assurez-vous de placer le terminal comme il se doit sur une base de chargement sous tension (le cordon d'alimentation de la base doit être branché à une prise murale fonctionnelle).
<p>L'une des icônes suivantes s'affiche :</p> <div style="text-align: center;">  <p>ou</p> </div>	<p>La pile doit être rechargée (voir page 8).</p>
<p>Le texte de l'icône 3G est en gris. L'icône du combiné téléphonique est gris et en position « raccroché » comme ceci :</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>Le terminal a été débranché du réseau sans fil (cela se produit à l'occasion).</p> <p>Vous pouvez continuer de traiter des transactions normalement. Le terminal rétablira la connexion lorsqu'il tentera de communiquer avec le serveur de Moneris (si nécessaire) pour traiter une transaction.</p>
<p>L'écran d'affichage est vide.</p>	<p>Le terminal est éteint. Appuyez sur la touche verte . Si le terminal refuse de s'allumer, branchez le terminal à une source d'alimentation. Si le terminal ne fonctionne toujours pas, communiquez avec le service à la clientèle de Moneris.</p>
<p>CONNEXION AVEC L'HOTE – ECHEC</p>	<p>Communiquez avec le service à la clientèle de Moneris.</p>



Soutien aux commerçants

Chez Moneris, nous sommes toujours prêts à vous aider, 24 heures sur 24.

Si vous avez besoin d'aide pour utiliser votre solution de paiement, nous pouvons vous aider en tout temps.

Nous ne sommes qu'à un clic près.

- Visitez moneris.com/soutien-iWL255 pour :
 - regarder le vidéo d'*installation et de configuration du terminal iWL255*;
 - télécharger ce guide et d'autres ressources;
 - consultez l'aide en ligne relative à l'*iWL255 de Moneris en format WebHelp* pour obtenir de l'information détaillée sur toutes les options du terminal et sur la façon de les activer.
- Visitez magasin.moneris.com pour acheter vos fournitures pour point de vente et vos rouleaux de papier.
- Visitez moneris.com/ressources pour obtenir des conseils d'affaires, des nouvelles et des tendances au sujet de l'industrie du paiement, des histoires de réussite des clients, ainsi que des rapports trimestriels et des aperçus.

Vous avez besoin de nous sur place? Nous y serons.

Vous n'avez qu'à nous appeler et nous vous enverrons un technicien qui s'y connaît. Vos activités ne seront pratiquement pas interrompues pendant que notre technicien des services sur site vous assiste avec vos terminaux de paiement.

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez?

Appelez le service à la clientèle de Moneris (ouvert en tout temps) au **1 866 319-7450**.

Un agent sera ravi de vous aider. Vous pouvez aussi nous envoyer un message sécuritaire en tout temps en ouvrant une session Marchand Direct^{MD} à l'adresse moneris.com/monmarchanddirect.



PRÊT POUR LES PAIEMENTS

MONERIS, MONERIS PRÊT POUR LES PAIEMENTS & dessin et MARCHAND DIRECT sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. VISA est une marque de commerce qui appartient à Visa International Service Association et est utilisée sous licence. Mastercard est une marque de commerce déposée, et les cercles imbriqués sont une marque de commerce de Mastercard International Incorporated. AMERICAN EXPRESS est une marque de commerce déposée d'American Express Company. DISCOVER est une marque de commerce déposée de Discover Financial Services. INTERAC est une marque de commerce déposée d'Interac Inc. Toutes les autres marques ou marques de commerce déposées appartiennent à leurs titulaires respectifs.

© 2019 Corporation Moneris Solutions, 3300, rue Bloor Ouest, Toronto (Ontario), M8X 2X2. Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de diffuser le présent document, que ce soit en partie ou en totalité, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris par photocopie, sans l'autorisation de Corporation Solutions Moneris. Le présent document est uniquement fourni à titre informatif. Ni Corporation Solutions Moneris ni l'une de ses sociétés affiliées ne sont responsables de tout dommage direct, indirect, accessoire, consécutif ou exemplaire découlant de l'utilisation de tout renseignement contenu dans le présent document. Ni Moneris, ni l'une de ses sociétés affiliées, ni l'un de ses ou de leurs concédants ou titulaires de licence, prestataires de services ou fournisseurs ne garantit ni ne fait de déclaration concernant l'utilisation ou les résultats découlant de l'utilisation des renseignements, du contenu et du matériel se trouvant dans le présent guide en ce qui a trait à leur bien-fondé, leur exactitude, leur fiabilité ou autrement.

Votre traitement des cartes-cadeaux est régi par votre entente associée aux services du programme de cartes-cadeaux conclue avec Corporation Solutions Moneris. Votre traitement des cartes de fidélité est régi par votre entente associée aux services du programme de fidélisation conclue avec Corporation Solutions Moneris. Votre traitement des transactions par cartes de débit et de crédit est régi par les modalités de vos ententes associées aux services de traitement des transactions par cartes de débit et de crédit du commerçant conclues avec Corporation Solutions Moneris.

Il vous incombe de suivre en tout temps les procédures de traitement des transactions par carte appropriées. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le **Manuel d'utilisation à l'intention du commerçant** à l'adresse moneris.com/soutien ainsi que les modalités de vos ententes associées au traitement des transactions par cartes de débit et de crédit ou aux autres services applicables conclues avec Corporation Solutions Moneris.