

Terminal Desk/5000 de Moneris^{MD}

Guide de référence





Besoin d'aide?

Site web : moneris.com/soutien-desk5000

Sans frais : [1 866 319-7450](tel:18663197450)

Inscrivez votre ID de commerçant Moneris ici :

Table des matières

Configuration de votre terminal.....	3
Avant de commencer	4
Installation du matériel	5
Brancher le câble Ethernet	5
Brancher le câble d'alimentation en deux parties	6
Décollage de la pellicule protectrice (le cas échéant).....	6
Installation du rouleau de papier	7
Installation du logiciel	8
Configuration de la connexion	8
Sécuriser votre terminal	9
Modifier vos paramètres	10
S'inscrire à Marchand Direct	11
Que voulez-vous faire ensuite?	11
Solutions aux problèmes de communication	12
Messages d'erreur	12
Autres paramètres	13
Paramètres de langue	13
Paramètres de pourboire.....	13
Paramètres de la fonction Multiples terminaux.....	14
Paramètres de commis	15
Paramètres de reçu.....	16
Paramètres de communication.....	18
Paramètres de sécurité	20
Traiter des transactions d'achat lorsque votre connexion Internet ne fonctionne pas	23
Utilisation de votre terminal.....	24
Terminal Desk/5000 de Moneris	25
Touches et matériel du terminal.....	26
Boutons à l'écran	27
Naviguer dans le terminal	28
Interaction avec l'écran tactile	28
Démarrage	28
Accéder au menu principal.....	28
Menu principal	29
Invites de sécurité	30
Verrouiller l'écran	30
Méthodes de saisie de la carte	32
Insérer : Cartes à puce	32
Présenter : Cartes sans contact	32
Glisser : Cartes à bande magnétique	33
Transactions.....	34
Directives de transaction	34

Achat par carte de débit ou de crédit	34
Achat partiellement approuvé	35
Remboursement par carte de débit ou de crédit	36
Annulation	37
Préautorisation	39
Conclusion	40
Invites du commerçant	41
Achat et préautorisation	41
Remboursement	42
Annulation	43
Invites du client	43
Achat et préautorisation	43
Remboursement	46
Annulation	46
Reçus	47
Traiter les reçus d'une transaction	47
Copie du client	47
Copie du commerçant	47
Réimprimer les reçus	48
Réimprimer la copie du commerçant et celle du client pour la dernière transaction	48
Réimprimer la copie du commerçant et celle du client pour une transaction précédente	48
Exemples de reçu	49
Reçu original	49
Reçu de paiement partiel	50
Signer un reçu de carte de crédit	50
Masquage de numéro de carte	50
Rapports	51
Production de rapports dans Marchand Direct	51
Rapports de transactions	51
Rapport sur les totaux des commis	51
Rapport sur les totaux du terminal	52
Rapport de transactions détaillées	53
Rapport de transactions préautorisées	53
Rapport sur les totaux des pourboires	54
Rapports des paramètres	55
Rapport du terminal de base	55
Rapport amélioré	55
Procédure de fin de journée	56
Fermeture par le système	56
Fermeture par le commerçant	57
Dépannage	58
Messages d'erreur du terminal Desk/5000	58
Problèmes d'équipement	59
Autres problèmes	60
Soutien aux commerçants	61

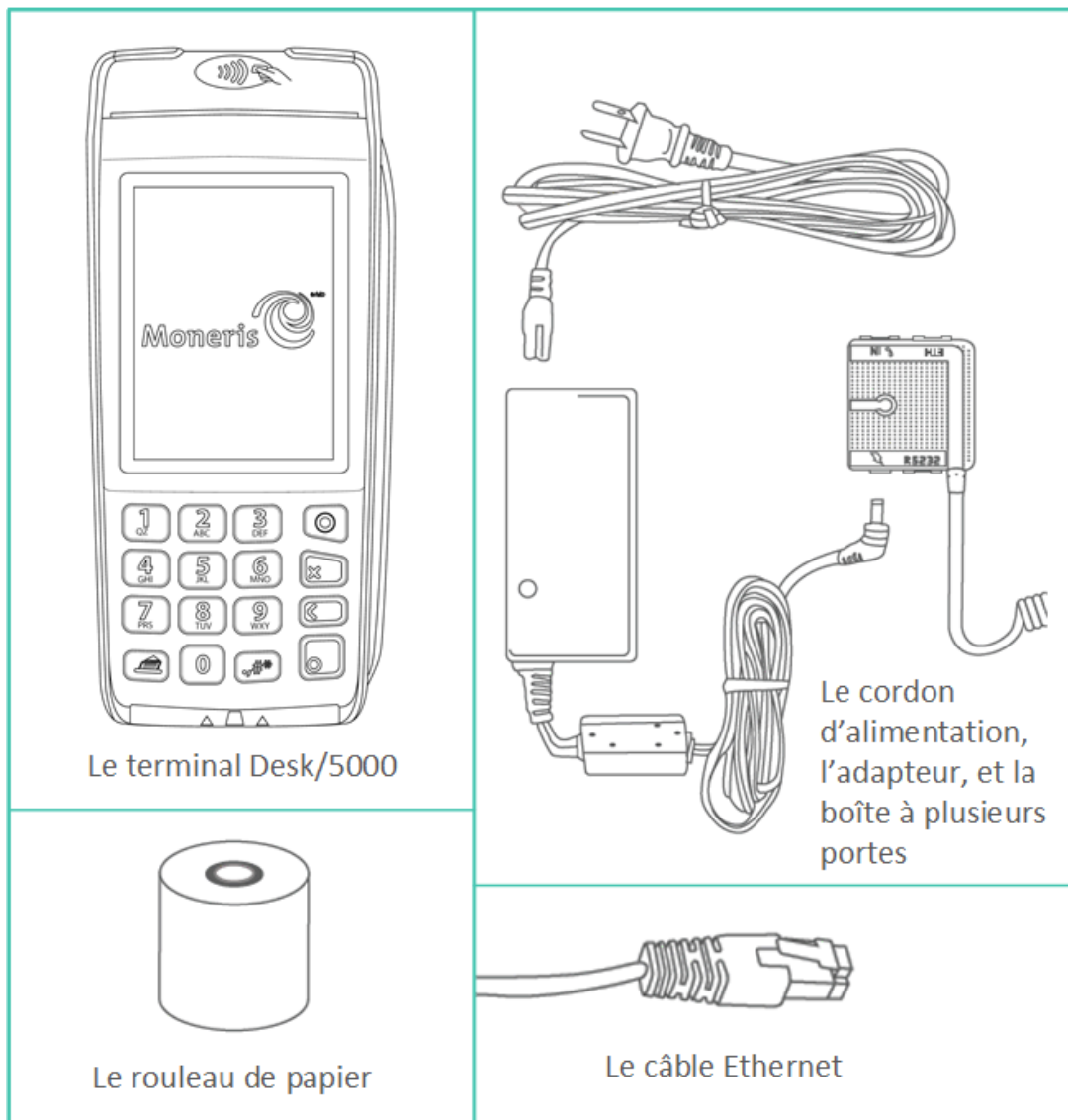


Configuration de votre terminal

Dans cette section, nous passerons en revue tout ce que vous devez savoir afin de configurer votre terminal Desk/5000.

Avant de commencer

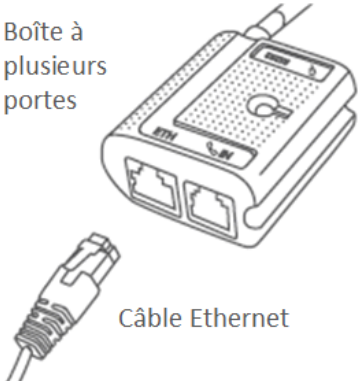
1. Confirmez que vous avez reçu le matériel requis.



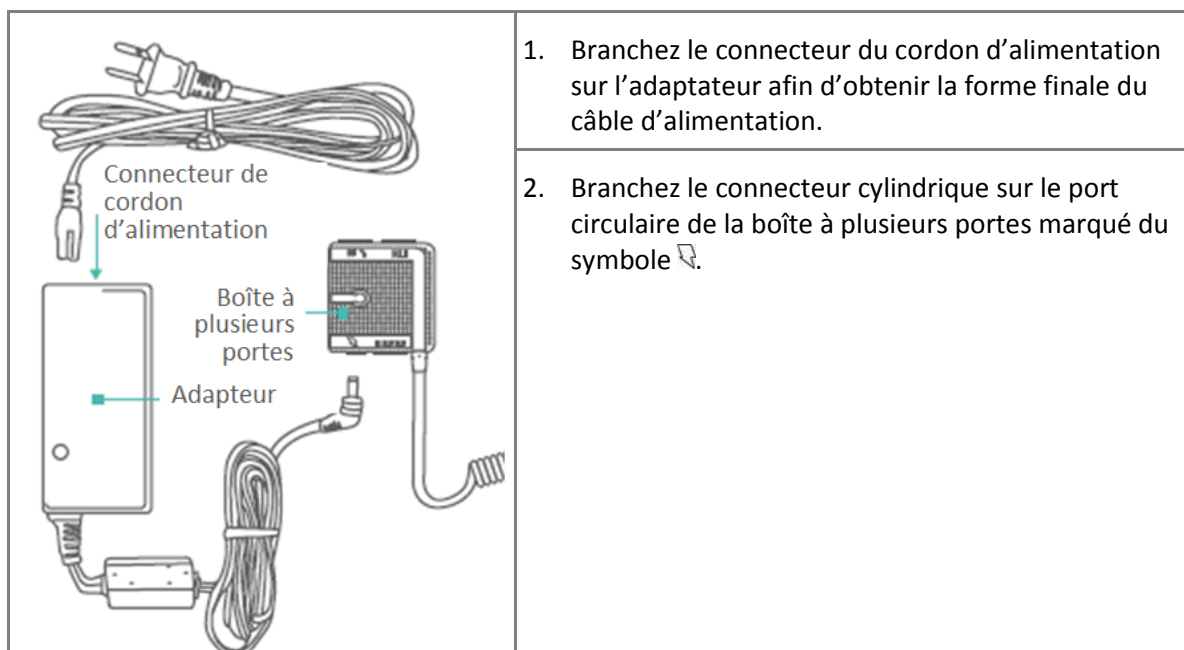
2. Consultez la **Liste de vérification pour la préparation de la connexion Ethernet** pour vous assurer que votre réseau Ethernet est prêt à prendre votre terminal en charge. La liste est disponible à l'adresse moneris.com/soutien-desk5000.
3. Passez à la section Installation du matériel à la page 5.

Installation du matériel

Brancher le câble Ethernet

 Boîte à plusieurs portes Câble Ethernet	1. Branchez l'une des extrémités du câble Ethernet sur le port ETH de la boîte à plusieurs portes.
	2. Branchez l'autre extrémité du câble Ethernet sur le routeur, le commutateur, le concentrateur, le câblage interne, ou peu importe ce qui vous permet d'accéder au service Internet haute vitesse à votre emplacement. (Au besoin, consultez la Liste de vérification pour la préparation de la connexion Ethernet.)

Brancher le câble d'alimentation en deux parties



3. Branchez l'autre extrémité du câble sur la source d'alimentation. Le terminal s'allumera.

Recommandations : Branchez toujours le cordon d'alimentation sur la prise de courant en dernier, afin d'éviter les surtensions. Dans la mesure du possible, utilisez une barre multiprise avec protection contre les surtensions. N'utilisez pas le câble d'alimentation de votre terminal actuel; il peut endommager votre nouveau terminal.

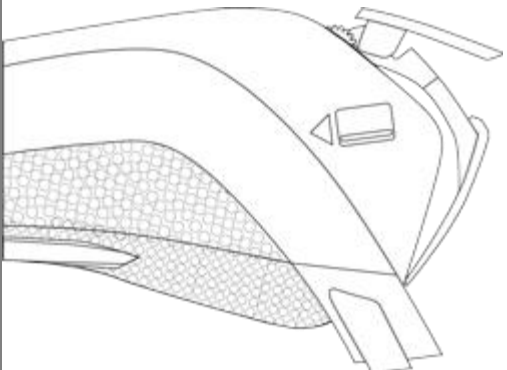
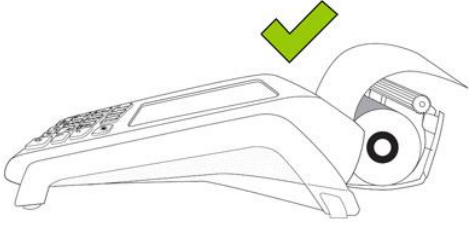
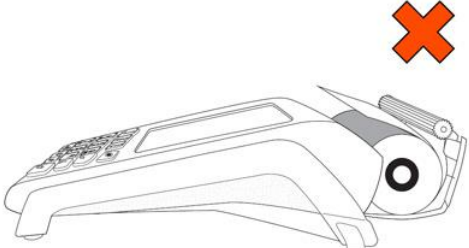
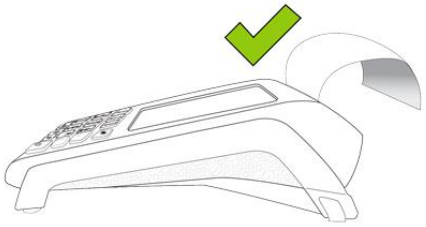
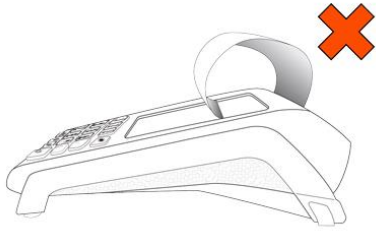
IMPORTANT! Vous devez absolument utiliser le bloc d'alimentation et les câbles fournis par Moneris conçus pour votre terminal. Le non-respect de cette consigne peut causer un dysfonctionnement ou endommager l'appareil.

Décollage de la pellicule protectrice (le cas échéant)

Si une pellicule protectrice se trouve sur l'écran de votre terminal Desk/5000, décollez-la.

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

Installation du rouleau de papier

	1. Soulevez le loquet de l'imprimante et tirez vers le haut afin d'ouvrir le compartiment de logement du papier.
 	2. Insérez le rouleau de papier dans le compartiment de telle sorte qu'il se déroule du haut du rouleau vers l'arrière du terminal. Remarque : Si le rouleau est placé à l'envers, vos impressions seront vides. 3. Déroulez le rouleau de sorte qu'au moins un pouce (2,5 cm) de papier dépasse l'arrière du terminal.
 	4. Refermez fermement le couvercle en appuyant dessus de telle sorte que le papier qui dépasse se retrouve entre le couvercle fermé et le dessus du panneau avant. Remarque : Le papier devrait se dérouler sur le dessus de l'imprimante, et non sur le panneau avant. Remarque : Pour faire dérouler le papier à partir de l'imprimante lorsque le couvercle est fermé, vous devez allumer le terminal et maintenir le bouton d'alimentation papier  appuyée. NE tirez PAS sur le papier pour le dérouler, car cela pourrait endommager l'imprimante.

5. Vous avez complété l'installation du matériel. Passez à la section Installation du logiciel à la page 8.

Installation du logiciel

Afin d'installer le logiciel de votre terminal rapidement pour commencer à traiter les transactions, répondez simplement aux invites qui s'affichent à l'écran. Si vous avez besoin d'aide, suivez les étapes ci-dessous.

1. À l'écran « Welcome! Let's get you payment ready / Bonjour! Soyez prêt pour les paiements », appuyez sur **OK**.

Le message « Synchronisation de votre appareil en cours. Patientez. » s'affiche à l'écran du terminal.

- Si le message « Veuillez à ce que votre appareil soit connecté à Internet » s'affiche, cela signifie que le terminal n'est pas en mesure de se connecter à Internet. Assurez-vous que votre terminal est connecté à votre réseau en utilisant un câble Ethernet. Au besoin, consultez la **Liste de vérification pour la préparation de la connexion Ethernet** afin de vous assurer que le terminal est prêt pour la communication Internet.
2. Patientez pendant que le terminal se connecte au réseau de Moneris et télécharge les paramètres de votre compte.
 - Si le message « Connexion impossible » s'affiche, le terminal n'est pas capable de se connecter à Internet. Passez à la section Configuration de la connexion ci-dessous.
 3. La prochaine étape consiste à choisir un ID d'utilisateur et un mot de passe à haut niveau de sécurité. Passez à la section Sécuriser votre terminal ci-dessous à la page 9.

Configuration de la connexion

Le terminal est incapable de se connecter au réseau de Moneris et nécessite les renseignements de votre réseau afin de déterminer les paramètres de connexion. Si vous ne savez pas comment votre réseau est configuré, communiquez avec l'administrateur de votre réseau.

Remarque : Utilisez le clavier du terminal afin de saisir les adresses IP. Pour saisir une période, appuyez sur la touche **.**.

1. Sélectionnez le champ **Type d'adresse IP** afin de sélectionner le type d'adresse IP que votre réseau utilisera.
 - Si vous avez choisi **Adresse IP dynamique**, l'écran indiquera que l'option DNS automatique est activée. Passez à l'étape 2.
 - Si vous avez choisi **Adresse IP statique**, les champs requis pour l'adresse IP statique s'afficheront. Passez à l'étape 3.
2. Examinez la fonction **DNS automatique**.
 - Si votre réseau utilise un serveur DNS automatique, appuyez sur **Confirmer** afin d'accepter l'option et de passer à l'étape suivante. Passez à l'étape 4.
 - Si votre réseau n'utilise pas un serveur DNS automatique, désactivez l'option, puis appuyez sur **Confirmer**.
 - i. Sélectionnez le champ **DNS principal** et saisissez l'adresse IP de votre serveur DNS principal.
 - ii. Sélectionnez le champ **DNS secondaire** et saisissez l'adresse IP de votre serveur DNS secondaire.

- iii. Appuyez sur **Confirmer** au bas de l'écran et passez à l'étape 4.
3. À l'écran de configuration de l'adresse IP statique, sélectionnez tous les champs et saisissez l'adresse IP requise, puis appuyez sur **Confirmer**.

***Remarque :** La bascule du serveur DNS automatique (en mode désactivé) est affichée seulement à titre informatif et ne peut être modifiée dans cet écran.*

Le terminal affiche le message suivant : « Synchronisation de votre appareil en cours. Patientez. »

4. Passez à la section Sécuriser votre terminal ci-dessous.

Sécuriser votre terminal

Vous devez choisir un ID d'utilisateur et un mot de passe à haut niveau de sécurité afin de protéger votre terminal. Utilisez cet ID d'utilisateur et ce mot de passe lorsque vous devez traiter des transactions sécurisées et configurer d'autres utilisateurs ou commis sur ce terminal.

***Remarque :** Si vous possédez déjà un terminal Desk/5000, l'invite de configuration d'un ID d'utilisateur et d'un mot de passe ne s'affichera pas. Moneris téléchargera l'ID d'utilisateur et le mot de passe à haut niveau de sécurité que vous avez créés lors de l'installation de votre premier terminal.*

1. À l'écran « Sécurisons cet appareil », sélectionnez le champ **ID d'utilisateur** et saisissez un ID d'utilisateur composé d'un à quatre chiffres, puis appuyez sur **OK**.
2. Sélectionnez le champ **Mot de passe** et saisissez un mot de passe composé de quatre à dix chiffres, puis appuyez sur **OK**.
 - N'utilisez pas trois chiffres consécutifs ou plus, comme **1236** ou **65439**, ni trois chiffres répétitifs ou plus, comme **9996** ou **1113**.
3. Sélectionnez le champ **Identificateur personnel**, saisissez un nom, puis appuyez sur **OK**.
 - Ce champ est facultatif.
 - Le nom peut être composé de lettres ou de chiffres.
 - Il peut s'agir de votre prénom, de votre numéro d'employé ou d'un autre élément descriptif comme Gestionnaire ou Superviseur.
4. Appuyez sur **OK** au bas de l'écran afin d'accepter les renseignements que vous avez saisis.

Le message « Félicitations, vous êtes prêt pour les paiements! » s'affiche à l'écran.
5. Passez à la section Modifier vos paramètres afin de passer en revue les paramètres les plus courants de votre terminal afin de vous assurer qu'ils correspondent aux besoins de votre entreprise.

Modifier vos paramètres

Le menu Configuration rapide s'affiche dès que vous appuyez sur **1 Modifiez vos paramètres** ou sur la touche 1 du clavier.

1. Appuyez sur chaque option du menu pour afficher les paramètres. Vous pouvez les modifier au besoin.

Menu	Instructions
Pourboire	À cet écran, vous pouvez activer et désactiver la <u>saisie des pourboires</u> . Une fois la fonction activée, vous pouvez configurer les options que vos clients verront lorsqu'ils veulent laisser un pourboire. Consultez la page 13 pour de plus amples renseignements.
Multiples terminaux	À cet écran, vous pouvez activer la fonction <u>Multiples terminaux</u> afin d'utiliser la fermeture du lot pour de multiples terminaux. Consultez la page 14 pour de plus amples renseignements.
Commis	À cet écran, vous pouvez activer et désactiver la fonction <u>ID de commis</u> . Une fois la fonction activée, vous pourrez créer des ID de commis et les afficher. Consultez la page 15 pour de plus amples renseignements.
Reçu	À l'écran <u>Paramètres de reçus</u> , vous pouvez : ▪ afficher les options d'envoi du reçu au client (par courriel, par texto, sans reçu, ou imprimé, qui est toujours offert); ▪ activer et désactiver d'autres options de reçu du client (p. ex. : la fonction qui permet d'imprimer le texte seulement); ▪ configurer le délai d'impression (en secondes) entre les impressions de la copie du client et de celle du commerçant; ▪ préciser le nombre de copies du commerçant; ▪ créer ou modifier l'en-tête des reçus; ▪ créer ou modifier le pied des reçus. Consultez la page 16 pour de plus amples renseignements.

2. Lorsque vous avez terminé de consulter ou de modifier vos paramètres, appuyez sur **Suivant**.
Le message « Félicitations, vous êtes prêt pour les paiements! » s'affiche à l'écran.
3. Appuyez sur **OK**.
4. Passez à la section S'inscrire à Marchand Direct ci-dessous.

S'inscrire à Marchand Direct

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 inscrire de nouveau.

1. Consultez le site moneris.com.
2. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **S'inscrire** et sélectionnez **Marchand Direct**.
3. Cliquez sur **Inscription en ligne**.
4. Remplissez les champs du formulaire en ligne afin de compléter votre inscription.
5. Passez à la section Que voulez-vous faire ensuite? ci-dessous.

Que voulez-vous faire ensuite?

- Pour traiter un paiement, consultez la section Achat par carte de débit ou de crédit (à la page 34).
- Pour traiter un autre type de transaction : À partir du Menu principal (voir la page 29), appuyez sur **Transactions**, puis sélectionnez le type de transaction que vous voulez traiter.
- Pour modifier les paramètres : À partir du Menu principal (voir la page 29), appuyez sur **Paramètres**.
- Afin d'obtenir un aperçu général du terminal, consultez la section Terminal Desk/5000 de Moneris (voir la page 25).

Si vous avez des problèmes avec la configuration de la connexion entre votre terminal et le réseau de Moneris, consultez Solutions aux problèmes de communication (voir la page 12).

Solutions aux problèmes de communication

Messages d'erreur

Cliquez sur le lien de chaque message d'erreur afin de voir leur solution.

[Veillez à ce que votre appareil soit connecté à Internet](#)

[Connexion impossible.](#)

[Impossible de se connecter au serveur/nuage.](#)

Autres paramètres

Si vous modifiez et sauvegardez un paramètre, le terminal affichera le message « Paramètres enregistrés » ou un message équivalent. Il existe trois façons de fermer le message :

- Appuyez sur celui-ci;
- Appuyez sur la touche verte ;
- Patientez pendant trois secondes, et le message disparaîtra.

Paramètres de langue

À cet écran, vous pouvez sélectionner la langue de l'interface du terminal (français ou anglais).

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Paramètres > Application > Langue**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.
2. Pour modifier la langue, sélectionnez le champ **Langue**, puis appuyez sur la langue de votre choix (anglais ou français).
3. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur **Confirmer**.
Vous serez redirigé vers le menu « Paramètres d'application ».
4. Appuyez sur la touche verte  afin de fermer le message « Paramètres enregistrés ».
5. Appuyez sur la touche menu  pour retourner au menu principal.

Paramètres de pourboire

À cet écran, vous pouvez :

- activer et désactiver la saisie des pourboires;
 - sélectionner les options que vos clients verront lorsqu'ils saisisent un pourboire.
1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Paramètres > Application (ou Configuration rapide) > Pourboire**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.
 2. Pour modifier les paramètres, suivez les instructions décrites dans le tableau.

Option du menu	Instructions
Pourboires acceptés	Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. Activez cette fonction si vous voulez afficher l'invite pour que le client puisse laisser un pourboire.
Pourboire en argent	Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. Activez cette fonction si vous voulez offrir au client l'option de saisir un pourboire en argent.
Pourboire comme pourcentage	Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. Activez cette fonction si vous voulez offrir au client l'option de saisir un pourboire qui est un pourcentage de la facture.

Option du menu	Instructions
Pourboire préétabli 1	a. Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. b. Sélectionnez le champ de valeur préétablie et saisissez la valeur de pourcentage (p. ex. : 15). Activez cette fonction si vous voulez offrir au client l'option de saisir un pourboire d'un pourcentage préétabli.
Pourboire préétabli 2	a. Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. b. Sélectionnez le champ de valeur préétablie et saisissez la valeur de pourcentage (p. ex. : 20). La valeur doit être supérieure à celle du Pourboire préétabli 1. Activez cette fonction si vous voulez offrir au client l'option de saisir un pourboire d'un pourcentage préétabli.
Pourboire préétabli 3	a. Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. b. Sélectionnez le champ de valeur préétablie et saisissez la valeur de pourcentage (p. ex. : 25). La valeur doit être supérieure à celle du Pourboire préétabli 2. Activez cette fonction si vous voulez offrir au client l'option de saisir un pourboire d'un pourcentage préétabli.
Avertissement de pourboire	a. Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. b. Sélectionnez le champ de valeur préétablie et saisissez la valeur de pourcentage (p. ex. : 40). La valeur doit être supérieure à celle du Pourboire préétabli 3. Activez cette fonction si vous voulez afficher un avis à l'écran lorsque le client saisit un gros pourcentage du montant de l'achat comme pourboire. Cette fonction protège le client des erreurs de saisie des données. L'avis permettra alors au client de modifier le montant ou de poursuivre.

- Lorsque vous avez terminé la configuration des options de pourboire, appuyez sur **Confirmer**.
Vous serez redirigé vers le menu **Paramètres de l'application** (ou le menu **Configuration rapide** si vous avez accédé à la configuration de multiples terminaux à partir de celui-ci).
- Appuyez sur la touche verte  afin de fermer le message « Paramètres enregistrés ».
- Appuyez sur la touche menu  pour retourner au menu principal.

Paramètres de la fonction Multiples terminaux

À cet écran, vous pouvez :

- activer la fonction Multiples terminaux, qui comprend la fermeture de lot et la production de rapports de multiples terminaux;
- attribuer un nom au terminal afin que vous puissiez facilement le reconnaître lorsque vous effectuez des opérations sur de multiples terminaux.

1. À partir du menu principal, appuyez sur **Paramètres > Application** ou **Configuration rapide > Multiples terminaux**.

- Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.

2. Pour modifier les paramètres, suivez les instructions décrites dans le tableau.

Option du menu	Instructions
Multiples terminaux activés	Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. Si cette fonction est activée, les deux champs suivants s'afficheront.
Fermeture de lot unique	Cette fonction vous permet de fermer le lot ou de produire des rapports d'un seul terminal lorsque la fonction Multiples terminaux est activée. Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction.
Nom du terminal	Afin d'attribuer un nom au terminal, sélectionnez le champ « Nom du terminal », saisissez un titre descriptif (p. ex. : bar deuxième étage), puis appuyez sur Confirmer .

3. Lorsque vous avez terminé la configuration des options de multiples terminaux, appuyez sur **Confirmer**.

Vous serez redirigé vers menu **Paramètres de l'application** (ou le menu **Configuration rapide** si vous avez accédé à la configuration de multiples terminaux à partir de celui-ci).

4. Appuyez sur la touche verte  afin de fermer le message « Paramètres enregistrés ».
5. Appuyez sur la touche menu  pour retourner au menu principal.

Paramètres de commis

Suivez les étapes ci-dessous pour :

- activer et désactiver la fonction ID de commis;
- créer un nouvel ID de commis;
- gérer les ID de commis.

Lorsque la fonction ID de commis est activée, vous pouvez savoir quel commis a traité une transaction. Par la suite, vous pourrez produire des rapports comme le total des transactions et le total des pourboires du commis.

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Paramètres > Application** ou **Configuration rapide > Commis**.

- Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.

2. Pour modifier les paramètres, suivez les instructions décrites dans le tableau.

Option du menu	Instructions
Activer les ID de commis	Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. Activez cette fonction si vous voulez afficher l'invite de l'ID de commis.

Option du menu	Instructions
Afficher les ID de commis	Appuyez sur la bascule afin d'afficher la liste actuelle des ID de commis. Le terminal se connecte au réseau de Moneris pour récupérer la liste de commis. <i>Remarque : Votre terminal doit être connecté au réseau de Moneris.</i>
+ Ajouter un ID de commis	- Pour voir cette option, vous devez d'abord afficher les ID de commis. - Appuyez sur cette option du menu afin d'ajouter un ID de commis. - Saisissez un nouvel ID de commis (comprenant entre un et six caractères alphanumériques), puis appuyez sur Confirmer.

- Lorsque vous avez terminé la configuration des options d'ID de commis, appuyez sur **Confirmer**.
Vous serez redirigé vers le menu **Paramètres de l'application** (ou le menu **Configuration rapide** si vous avez accédé à la configuration de multiples terminaux à partir de celui-ci).
- Appuyez sur la touche verte  afin de fermer le message « Paramètres enregistrés ».
- Appuyez sur la touche menu  pour retourner au menu principal.

Paramètres de reçu

Suivez les étapes ci-dessous pour :

- afficher les options d'envoi du reçu au client (par courriel, par texto, sans reçu, ou imprimé, qui est toujours offert). Si l'option « Choix du titulaire de carte » est désactivée, le reçu sera imprimé par défaut.
 - activer et désactiver d'autres options de reçu au client (p. ex. : la fonction qui permet d'imprimer le texte seulement);
 - configurer le délai d'impression (en secondes) entre les impressions de la copie du client et de celle du commerçant;
 - préciser le nombre de copies du commerçant;
 - créer ou modifier l'en-tête des reçus;
 - créer ou modifier le pied des reçus.
- À partir du Menu principal, appuyez sur **Paramètres > Application** ou **Configuration rapide > Reçu**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.

2. Pour modifier les paramètres, suivez les instructions décrites dans le tableau.

Option du menu	Instructions
Choix du titulaire de carte	Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. Activez cette fonction pour permettre à vos clients de choisir le mode d'envoi du reçu. Les options suivantes peuvent être configurées seulement lorsque la fonction « Choix du titulaire de carte » est activée. Appuyez sur la bascule située à côté de chaque option afin de l'activer ou de la désactiver. Remarque : L'option d'imprimer le reçu ne s'affiche pas dans la liste puisqu'elle doit toujours être offerte au client. ▪ Reçu par texto : Activez cette option si vous voulez offrir au client la possibilité de recevoir leur reçu par texto. ▪ Reçu par courriel : Activez cette option si vous voulez offrir au client la possibilité de recevoir leur reçu par courriel. ▪ Aucun reçu : Activez cette fonction pour offrir à vos clients la possibilité de ne pas recevoir de reçu. Si vous désactivez ces trois options, le terminal imprimera automatiquement le reçu sans invite.
Délai d'impression	Le délai d'impression établit la durée du délai entre l'impression du reçu du client et de celui du commerçant. Afin de modifier le délai par défaut de trois secondes, sélectionnez le champ Délai d'impression, saisissez une nouvelle valeur (en secondes), puis appuyez sur OK.
Nombre de reçus du commerçant	Cette fonction détermine le nombre de copies du reçu du commerçant à imprimer. Afin de modifier le nombre par défaut, sélectionnez le champ et saisissez une nouvelle valeur, puis appuyez sur Confirmer. Remarque : Le reçu du commerçant est toujours imprimé pour les transactions nécessitant une signature du client, même si le nombre de reçus du commerçant est défini à zéro.
En-tête	Les paramètres de l'en-tête du reçu vous permettent d'ajouter du contenu à imprimer dans l'en-tête de vos reçus, comme votre site web ou autre lien de réseaux sociaux. Vous n'avez pas besoin de saisir le nom de votre entreprise ou votre adresse dans l'en-tête. Ces renseignements sont ajoutés automatiquement à vos reçus. Remarque : Le contenu que vous saisissez pour l'en-tête s'affichera seulement sur le reçu lorsque celui-ci sera imprimé par le terminal. Ces renseignements ne seront pas sur les reçus envoyés au client par texto ou par courriel. Afin de configurer un en-tête pour vos reçus, appuyez sur En-tête, choisissez une langue, sélectionnez les champs que vous voulez remplir, saisissez votre texte, puis appuyez sur Confirmer.

Option du menu	Instructions
Pied de page	Les paramètres du pied du reçu vous permettent d'ajouter du contenu à imprimer au pied de vos reçus, comme des vœux (p. ex. : Joyeuses fêtes des Mères) ou des messages d'appréciation (p. ex. : Merci de faire affaire avec nous). Remarque : Le contenu que vous saisissez pour l'en-tête s'affichera seulement sur le reçu lorsque celui-ci sera imprimé par le terminal. Ces renseignements ne seront pas sur les reçus envoyés au client par texto ou par courriel. Afin de configurer un pied de reçu, appuyez sur Pied de page, choisissez une langue, sélectionnez les champs que vous voulez remplir, saisissez votre texte, puis appuyez sur Confirmer.

- Lorsque vous avez terminé la configuration des options de reçu, appuyez sur **Confirmer**.
Vous serez redirigé vers le menu **Paramètres d'application** (ou le menu **Configuration rapide** si vous avez accédé à la configuration de multiples terminaux à partir de celui-ci).
- Appuyez sur la touche verte  afin de fermer le message « Paramètres enregistrés ».
- Appuyez sur la touche menu  pour retourner au menu principal.

Paramètres de communication

À cet écran, vous pouvez configurer la communication entre votre terminal et votre réseau. Vous pouvez utiliser une adresse IP dynamique ou statique.

Remarque : Utilisez le clavier du terminal afin de saisir les adresses IP. Pour saisir une période, appuyez sur la touche de ponctuation .

- À partir du Menu principal, appuyez sur **Paramètres > Communication > Configuration de la communication**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.
- Sélectionnez le champ **Type d'adresse IP**, puis choisissez Adresse IP statique ou Adresse IP dynamique.
 - Si vous avez choisi Adresse IP dynamique, passez à l'étape 3.
 - Si vous avez choisi Adresse IP statique, remplissez les champs restants à l'écran selon les instructions décrites dans ce tableau. Si vous avez besoin d'aide à remplir ces champs, communiquez avec votre administrateur de réseau.

Champs Adresse IP statique	Instructions
Adresse IP	Sélectionnez le champ, saisissez l'adresse IP à attribuer au terminal, puis appuyez sur OK .
Masque de sous-réseau	Sélectionnez le champ, saisissez le masque de sous-réseau, puis appuyez sur OK .
Passerelle	Sélectionnez le champ, saisissez l'adresse de votre passerelle, puis appuyez sur OK .

Champs Adresse IP statique	Instructions
DNS principal	Sélectionnez le champ, saisissez l'adresse de votre serveur DNS principal, puis appuyez sur OK .
DNS secondaire	Sélectionnez le champ, saisissez l'adresse de votre serveur DNS secondaire, puis appuyez sur OK .
Délai de connexion inactive (secondes)	Ce champ définit la durée en secondes que le terminal prendra pour se connecter au réseau avant d'être inactif. Si vous voulez conserver la valeur par défaut, passez à l'étape 4. Si vous souhaitez modifier la valeur par défaut, sélectionnez le champ, saisissez une nouvelle valeur, puis appuyez sur OK . Passez à l'étape 4.

3. Si vous avez choisi **Adresse IP dynamique**, remplissez les champs restants à l'écran selon les instructions décrites dans ce tableau. Si vous avez besoin d'aide à remplir ces champs, communiquez avec votre administrateur de réseau.

Champs Adresse IP dynamique	Instructions
DNS automatique	Appuyez sur la bascule afin d'activer ou de désactiver la fonction. Si vous l'activez, passez au champ Durée du délai d'inactivité de la connexion ci-dessous. Si vous la désactivez, remplissez les deux champs suivants : serveur DNS principal et serveur DNS secondaire.
DNS principal	Sélectionnez le champ, saisissez l'adresse de votre serveur DNS principal, puis appuyez sur OK .
DNS secondaire	Sélectionnez le champ, saisissez l'adresse de votre serveur DNS secondaire, puis appuyez sur OK .
Délai de connexion inactive (secondes)	Ce champ définit la durée en secondes que le terminal prendra pour se connecter au réseau avant d'être inactif. Si vous voulez conserver la valeur par défaut, passez à l'étape 4. Afin de modifier la valeur par défaut, sélectionnez le champ, saisissez une nouvelle valeur, puis appuyez sur OK . Passez à l'étape 4.

4. Lorsque vous avez terminé la configuration des options de communication, appuyez sur **Confirmer**.
Si vous avez modifié le type d'adresse IP (de statique à dynamique, ou vice-versa), le terminal redémarrera comme l'indique l'avis « Le terminal redémarrera maintenant. Veuillez patienter. » qui s'affiche à l'écran. Après le redémarrage du terminal, passez à la section *Paramètres de sécurité* ci-dessous.
- Si vous avez modifié un des autres champs, l'écran retournera au menu **Paramètres de communication**. Passez à la prochaine étape.
5. Appuyez sur la touche verte  afin de fermer le message « Paramètres enregistrés ».
6. Appuyez sur la touche menu  pour retourner au menu principal.

Paramètres de sécurité

Suivez les étapes ci-dessous afin d'ajouter, de modifier ou de supprimer un mot de passe :

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Paramètres > Application > Sécurité**
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.
2. Afin d'afficher ou de modifier les paramètres, appuyez sur chaque option du menu et suivez les instructions décrites dans le tableau.

Option du menu	Instructions
Accès sécurisé	Sélectionnez chaque champ afin de déterminer le niveau d'accès de sécurité pour chaque transaction et fonction spécifique, puis appuyez sur Confirmer .
Code de verrouillage temporaire	Pour verrouiller le terminal, saisissez le code de verrouillage que vous avez choisi, puis appuyez sur OK . Au besoin, consultez les exigences de mot de passe ci-dessous. Pour déverrouiller le terminal, saisissez le code de verrouillage de nouveau.
Ajouter un nouveau mot de passe	Sélectionnez chaque champ, saisissez une valeur, puis appuyez sur Confirmer . Mot de passe : ▪ Le mot de passe doit comporter entre quatre et dix chiffres. ▪ Vous ne pouvez pas utiliser 3 chiffres (ou plus) consécutifs comme 12358 ou 654975. ▪ Vous ne pouvez pas répéter un chiffre trois fois (ou plus), comme 99975 ou 85111. Identification personnelle : ▪ Ce champ est facultatif. ▪ Le nom peut être composé de lettres ou de chiffres. ▪ Il peut s'agir du prénom, du numéro de l'employé ou d'un autre élément descriptif comme Quart de jour ou Quart de nuit. ▪ Il n'a pas besoin d'être unique et peut être attribué à plus d'un mot de passe. ID d'utilisateur : L'ID d'utilisateur doit comporter entre un et quatre chiffres, p. ex. : 0001. Niveau d'accès : Les niveaux d'accès en matière de sécurité varient entre moyen et élevé. ▪ Les mots de passe à niveau de sécurité élevé ont accès à toutes les fonctions du terminal. ▪ Le niveau de sécurité du premier mot de passe que vous configurez doit être élevé. Ce mot de passe vous permet d'attribuer des mots de passe à niveau de sécurité moyen ou élevé à d'autres utilisateurs.

Option du menu	Instructions
Modifier le mot de passe	Sélectionnez chaque champ et saisissez les renseignements exigés, puis appuyez sur Confirmer : ▪ ID d'utilisateur ▪ mot de passe existant ▪ Nouveau mot de passe Au besoin, consultez les <u>exigences de mot de passe</u> ci-dessus.
Mot de passe oublié	Réinitialiser un mot de passe du niveau d'accès moyen Un utilisateur qui a un mot de passe du niveau d'accès élevé peut réinitialiser un mot de passe du niveau d'accès moyen. 1. Appuyez sur Mot de passe d'accès moyen. <i>Remarque : Si tous vos ID d'utilisateur sont au même niveau d'accès, vous ne verrez pas cet écran.</i> 2. Saisissez l'ID de l'utilisateur qui a oublié son mot de passe du niveau d'accès moyen, puis appuyez sur Suivant. 3. Sélectionnez le champ Nouveau mot de passe, saisissez un nouveau mot de passe pour l'utilisateur qui a oublié son mot de passe. Au besoin, consultez les <u>exigences de mot de passe</u> à la page 20. 4. Sélectionnez les champs ID d'utilisateur et Mot de passe d'accès élevé, saisissez votre ID d'utilisateur et mot de passe du niveau d'accès élevé, puis appuyez sur Confirmer. Le terminal sauvegarde le nouveau de passe et affiche le message « Réinitialisation du mot de passe réussie ». 5. Appuyez sur Réinitialisation du mot de passe réussie afin de fermer le message. 6. Donnez le nouveau mot de passe du niveau d'accès moyen à l'utilisateur, qui peut ensuite le modifier pour un mot de passe confidentiel en utilisant la fonction « Modifier le mot de passe » située directement au-dessus de ce dernier.

Option du menu	Instructions
Mot de passe oublié (suite)	Réinitialiser un mot de passe du niveau d'accès élevé Un utilisateur de mot de passe du niveau d'accès élevé peut permettre à un autre utilisateur de mot de passe du niveau d'accès élevé à réinitialiser son mot de passe à l'aide de cet écran, avec le soutien de Moneris. - Appuyez sur Mot de passe d'accès élevé. <i>Remarque : Si tous vos ID d'utilisateur sont au même niveau d'accès, vous ne verrez pas cet écran.</i> - Saisissez l'ID de l'utilisateur qui a oublié son mot de passe du niveau d'accès élevé, puis appuyez sur Suivant. - Sélectionnez le champ Nouveau mot de passe pour y saisir un nouveau mot de passe. Saisissez le mot de passe encore comme indiqué, puis appuyez sur OK. Au besoin, consultez les <u>exigences de mot de passe</u> à la page 20. <u>Communiquez avec Moneris</u> afin d'obtenir un code de déverrouillage. Moneris vous demandera le jeton de déverrouillage qui se trouve dans le haut de l'écran. - Sélectionnez le champ Code de déverrouillage et saisissez le code de déverrouillage fourni par Moneris, puis appuyez sur OK. - Appuyez sur Confirmer. Appuyez sur le message Réinitialisation du mot de passe réussie.
Supprimer le mot de passe	Sélectionnez chaque champ et saisissez les renseignements exigés, puis appuyez sur Effacer : - ID d'utilisateur - mot de passe existant

- Lorsque vous avez terminé la configuration des options de mot de passe, appuyez sur **Confirmer**.
L'écran retournera au menu « Paramètres de sécurité ».
- Appuyez sur la touche verte  afin de fermer le message « Paramètres enregistrés ».
- Appuyez sur la touche menu  pour retourner au menu principal.

Traiter des transactions d'achat lorsque votre connexion Internet ne fonctionne pas

Si votre connexion Internet ne fonctionne pas, vous pouvez tout de même traiter certaines transactions par carte de crédit au moyen de votre terminal par l'entremise d'une fonction facultative qui se nomme « transaction différée ». Cette fonction vous permet de continuer d'accepter les transactions d'achat lorsque le terminal n'est pas en mesure de se connecter au serveur de traitement de Moneris. Les transactions différées sont enregistrées de façon sécuritaire sur le terminal et elles sont automatiquement transmises à Moneris dès que la connexion au serveur de traitement est établie.

Pour activer cette fonction, communiquez avec Moneris, et un conseiller vous expliquera les risques et les restrictions concernant les transactions différées. Lisez attentivement la déclaration ci-dessous avant de demander l'activation de cette fonction.

Veuillez noter que la fonction transaction différée est une fonction facultative qui vous permettra de traiter des transactions qui ne sont pas autorisées par la banque émettrice au moment où vous soumettez la transaction pour acceptation par la banque. Pour cette raison, la fonction transaction différée comporte des risques accrus et si vous l'activez, vous conviendrez d'assumer ces risques, y compris le risque que vous ne receviez pas les fonds de règlement pour certaines de ces transactions si les cartes ne disposent pas de fonds disponibles suffisants, que les cartes soient bloquées, volées ou utilisées frauduleusement, que les données sur les transactions sauvegardées sur les terminaux soient perdues ou endommagées, que vous dépassiez la capacité qu'ont les terminaux de stocker des transactions, etc. De plus, plusieurs caractéristiques de sécurité ne peuvent pas être utilisées pour de telles transactions, ce qui augmente le risque de débits compensatoires sans recours ou avec des recours limités pour le commerçant, même si la puce et le NIP sont utilisés. Vous devriez uniquement utiliser la fonction transaction différée si vous êtes prêt à assumer ces risques et que vous êtes autorisé à le faire conformément aux Règles et règlements des marques de cartes. Il vous incombe de surveiller comment vos terminaux sont utilisés et vous êtes entièrement responsable de toutes les transactions traitées au moyen de la fonction transaction différée.

Avis avant d'effectuer une transaction d'achat différée

Les étapes pour traiter une transaction d'achat différée sont les mêmes que celles des achats par carte de crédit, avec deux étapes supplémentaires. Une invite s'affichera sur le terminal avant le traitement d'une transaction différée. Lorsque cette invite s'affiche, vous pouvez annuler la transaction ou continuer. Avant de décider de continuer le traitement de la transaction différée, Moneris vous conseille de faire preuve de prudence et de prendre notamment en considération la carte de crédit du client, son comportement et le montant de la transaction afin de déceler et de minimiser les fraudes potentielles. Vous devez saisir votre ID d'utilisateur ainsi que votre mot de passe chaque fois que vous traitez une transaction d'achat différée.

Pour voir l'invite associée à la fonction de transaction différée, rendez-vous à la section Invites du commerçant (« Votre terminal est présentement hors ligne! Vous pouvez... ») à la page 41.



Utilisation de votre terminal

Dans cette section, nous passerons en revue tout ce que vous devez savoir afin d'utiliser votre terminal Desk/5000, y compris le traitement des transactions et les processus de fin de journée.

Terminal Desk/5000 de Moneris

Utilisez ce terminal et clavier NIP tout-en-un portable afin de traiter des transactions au point de vente (PDV).

Votre client et vous allez saisir les renseignements et répondre aux invites qui s'affichent sur le terminal. Donnez le terminal au client lorsque l'écran l'indique. Lorsque le client aura terminé, il vous remettra le terminal comme l'indique l'écran. Répondez à toutes les invites afin de conclure la transaction.



Touches et matériel du terminal

Étiquette	Touche ou matériel du terminal	Utilisez cette touche ou cet élément matériel pour :
1	Touche Menu 	Accéder au menu principal.
2	Touche rouge 	Annuler une transaction ou une fonction. (Même utilité que le bouton Annuler sur l'écran)
3	Touche jaune 	Supprimer un ou plusieurs caractères du champ de données. (Même utilité que le bouton Supprimer sur l'écran)
4	Touche verte 	Confirmer ou soumettre des données. (Même utilité que le bouton OK sur l'écran)
5	Touche d'alimentation papier 	Faire dérouler le papier pour les reçus.
6	Imprimante	Imprimer des reçus et des rapports.
7	Clavier	Saisir des données numériques. Pour saisir un point ou un autre signe de ponctuation, appuyez sur la touche de ponctuation  .
8	Lecteur de bande magnétique	Lire les données de la carte après qu'elle est glissée.
9	Lecteur de puce	Lire les données de la carte à puce après qu'elle est insérée.
10	Écran	Afficher les renseignements.
11	Lecteur sans contact (interne)	Lire les données de la carte après qu'elle est présentée.

Boutons à l'écran

L'écran de votre terminal est tactile, comme celui d'un téléphone intelligent. Vous pouvez naviguer dans l'application et sélectionner les options en appuyant sur celles-ci. Voici les icônes et les touches les plus utilisées avec lesquelles vous devriez vous familiariser.

Option à l'écran	Action effectuée :
 Icône du menu principal	Accéder au menu principal. Remarque : Vous pouvez également appuyer sur la touche  sur le terminal afin d'effectuer la même action.
 Annuler	Annuler une transaction et retourner à l'écran Achat. Remarque : Vous pouvez également appuyer sur la touche rouge  sur le terminal afin d'effectuer la même action.
 Effacer	Supprimer un ou plusieurs caractères du champ de saisie des données. Remarque : Vous pouvez également appuyer sur la touche jaune  sur le terminal afin d'effectuer la même action.
 OK	▪ Soumettre les données affichées à l'écran. Par exemple, appuyez sur OK afin de confirmer l'exactitude du montant d'une transaction. ▪ Accepter ou confirmer un choix ou un renseignement qui s'affiche à l'écran. Remarque : Vous pouvez également appuyer sur la touche verte  sur le terminal afin d'effectuer la même action.
 Retour	Retourner à l'écran ou au menu précédent.
 Icône Aide	Visiter la page de soutien de Moneris pour votre terminal.

Naviguer dans le terminal

Interaction avec l'écran tactile

Votre terminal Moneris est doté d'un écran tactile en couleur.

- Pour exécuter une fonction qui s'affiche à l'écran (p. ex. : un bouton, un menu ou un champ), appuyez simplement sur l'option à l'aide de votre doigt ou sur la touche du clavier du terminal si un chiffre est affiché à côté de la description de l'option (par exemple, **1 Modifiez vos paramètres**).
- Pour voir le contenu (p. ex. : un menu ou un rapport) qui dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut. Faites glisser l'écran vers le bas pour revoir le haut.

Démarrage

Lorsque le terminal démarre (après la configuration initiale), l'écran Achat s'affichera automatiquement. Par contre, il peut y avoir au moins une invite de sécurité qui s'affiche (voir la page 30) avant de passer à l'écran Achat.

Accéder au menu principal

Vous pouvez avoir accès à toutes les fonctions du terminal à partir du menu principal. Afin d'accéder au menu principal, suivez l'une des options suivantes :

- Appuyez sur l'icône de menu principal  à l'écran (si elle s'y affiche).
- Appuyez sur le bouton  Menu sur le clavier.



Si la fonction « Carte absente » est désactivée, l'icône « Carte absente » ne s'affichera pas au menu principal. Vous verrez l'icône Langue au lieu.

Menu principal

Pour accéder au menu principal, passer à la page 28.

Élément du menu	Utilisez ce menu pour :
 Réimpression	Réimprimer le dernier reçu ou un autre reçu. Voir <u>Réimprimer les reçus</u> à la page 48.
 Verrouillage de l'écran	<u>Verrouiller l'écran</u> à l'aide d'un code temporaire. Voir la page 30.
 Fin de journée	Fermer le lot et imprimer les rapports de lot. Voir <u>Procédure de fin de journée</u> à la page 56.
 Configuration rapide	Procéder à la configuration rapide afin de configurer votre terminal. Voir <u>Installation du logiciel</u> à la page 8.
 Mise à jour logicielle	Afficher le menu de mise à jour logicielle. Mettre à jour le logiciel, synchroniser vos paramètres avec la plateforme infonuagique de Moneris, ou synchroniser toutes les fonctions avec le serveur de traitement de Moneris. Consultez le Manuel d'utilisation du terminal Desk/5000 de Moneris à l'adresse moneris.com/soutien-desk5000 .
 Carte absente	Activez ou désactivez la fonction de traitement de transactions lorsque la carte du client est absente, par exemple pour les commandes par téléphone ou par courriel. Consultez le Manuel d'utilisation du terminal Desk/5000 de Moneris à l'adresse moneris.com/soutien-desk5000 . <i>Remarque : Si cette fonction est désactivée, l'icône ne s'affichera pas.</i>
 Langue	Sélectionner la langue d'utilisation du terminal : anglais ou français. Voir <u>Paramètres de langue</u> à la page 13).
 Redémarrer	Redémarrer le terminal.
 Transactions	Afficher le menu des transactions. Voir <u>Transactions</u> aux pages 34-46 pour les directives et instructions au sujet des transactions.
 Rapports	Afficher le menu des rapports. Voir <u>Rapports</u> à la page 51.
 Paramètres	Afficher le menu des paramètres. Voir <u>Autre paramètres</u> à la page 13 pour les paramètres les plus courants.

Invites de sécurité

De diverses invites de sécurité s'afficheront avant que vous ne puissiez traiter des transactions et avoir accès à des fonctions. Les exemples comprennent entre autres l'écran de veille, l'invite pour le code de verrouillage temporaire, l'invite pour l'ID d'utilisateur ou le mot de passe, et l'invite pour l'ID de commis.

Consultez le tableau ci-dessous afin de savoir comment répondre à chaque invite.

Invite	Action
L'écran de veille affiche l'heure et la date.	Le délai d'attente de l'opération a expiré. Appuyez sur l'écran ou sur une touche quelconque pour continuer.
Entrez un code de verrouillage temporaire.	Cet écran s'affiche si vous avez verrouillé votre terminal à l'aide d'un code temporaire. Afin de le déverrouiller, saisissez votre code de verrouillage temporaire. Vous pouvez également appuyer sur Utiliser un ID d'utilisateur et un mot de passe au lieu . Voir ci-dessous.
Entrez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe.	Afin d'utiliser des menus et des transactions protégées, vous devez saisir votre ID d'utilisateur et votre mot de passe. 1. Sélectionnez le champ ID d'utilisateur et saisissez votre ID d'utilisateur. 2. Sélectionnez le champ Mot de passe et saisissez votre mot de passe. 3. Appuyez sur OK.
Entrez votre ID de commis	Si la fonction ID de commis est activée (voir la page 15), authentifiez-vous en saisissant votre ID de commis. Saisissez votre ID de commis, puis appuyez sur OK.

Verrouiller l'écran

Afin d'éviter toute utilisation non autorisée, Moneris vous suggère de verrouiller l'écran de votre terminal lorsque :

- Le terminal n'est pas surveillé (p. ex. : lorsque vous êtes loin de la caisse enregistreuse).
- Votre magasin est fermé. Laissez le terminal allumé et verrouillez l'écran.

Pour verrouiller l'écran :

1. Pensez à un code de verrouillage dont vous vous souviendrez (entre quatre et dix chiffres).
 - N'utilisez pas des chiffres consécutifs (comme 1234), ou des chiffres répétitifs (comme 1125).
2. Dans le menu principal, appuyez sur **Verrouillage de l'écran**.
L'invite « Entrez un code de verrouillage temporaire pour cet appareil » s'affiche.

3. Saisissez le code de verrouillage que vous avez créé à l'étape 1, puis appuyez sur **OK**.

L'écran est verrouillé.

Pour déverrouiller l'écran :

- Saisissez le même code que vous avez utilisé pour verrouiller l'écran;
- Saisissez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe.

Méthodes de saisie de la carte

Insérer : Cartes à puce



1. Le message « Présentez, insérez ou glissez votre carte » s'affiche à l'écran.
2. Le client insère la carte dans le lecteur de puce du terminal.

Remarque : *Ne glissez pas une carte à puce même si elle a une bande magnétique, à moins que l'appareil ne l'indique.*

3. Le client peut être invité à saisir son NIP.
4. La carte à puce doit demeurer insérée jusqu'à ce que l'écran affiche « Retirer la carte ».

Présenter : Cartes sans contact



1. Le message « Présentez, insérez ou glissez votre carte » s'affiche à l'écran.
2. Le client présente sa carte à l'icône de lecteur sans contact, qui est située au-dessus de l'écran.

Remarque : *La carte doit être présentée seule (le client ne peut pas laisser la carte dans son portefeuille et le présenter au lecteur sans contact).*

Remarque : *Si le client utilise un appareil mobile, il se peut qu'il doive saisir un mot de passe sur son téléphone intelligent ou sa tablette.*

3. Tenez compte des éléments suivants :
 - Votre compte de commerçant doit être configuré pour la fonction de paiement sans contact.
 - Seuls les achats, les remboursements et les vérifications de soldes peuvent être traités au moyen d'une carte sans contact.
 - Le montant de la transaction doit être égal ou inférieur à la valeur maximale des transactions sans contact établie pour la carte. Si le montant est supérieur à la valeur maximale des transactions sans contact, la mention « Limite dépassée » suivie de l'invite « Insérez ou glissez votre carte » s'affiche sur le terminal au moment où le client présente sa carte. Afin de conclure la transaction au même montant, le client insère ou glisse sa carte.

Glisser : Cartes à bande magnétique



1. Le message « Présentez, insérez ou glissez votre carte » s'affiche à l'écran.
2. Le client glisse la carte dans le lecteur de bande magnétique du terminal.

Remarque : Si la carte est dotée d'une puce, elle doit être insérée dans le lecteur de puce du terminal.

Transactions

Directives de transaction

Afin de traiter les transactions financières, suivez ces directives générales.

1. Assurez-vous d'être connecté au réseau de Moneris. Repérez l'icône **LAN** ou de connexion au réseau  dans la barre de notifications située dans la partie supérieure de l'écran. Si l'icône de connexion est **rouge**, consultez les messages d'erreur de connexion à la page 59.
2. Déterminez le type de transaction que vous voulez traiter (notamment un achat, un remboursement, une annulation, une préautorisation et une conclusion).
3. Commencez la transaction sur le terminal et répondez aux invites à l'écran. Pour obtenir des instructions, consultez Transactions aux pages 34-40.
 - Donnez le terminal au client lorsque l'écran l'indique afin qu'il puisse répondre aux invites (voir la page 43).
 - Si la carte doit être saisie afin de conclure la transaction, le client la présente, l'insère ou la glisse dans le terminal.
 - Les invites du commerçant et du client varient selon :
 - le type de transaction (p. ex. : achat ou remboursement);
 - le type de paiement (p. ex. : crédit ou débit);
 - le mode de saisie de la carte (p. ex. : insertion, glissement ou présentation);
 - les fonctions qui sont activées (p. ex. : pourboire ou remise en argent).
4. Gérez les reçus imprimés (voir la page 47).

Achat par carte de débit ou de crédit

Suivez les étapes ci-dessous afin de traiter une transaction d'achat lorsque le client paie au moyen d'une carte de débit ou de crédit.

1. Commencez à l'écran « Entrez le montant de l'achat ». Il s'agit de l'écran par défaut du terminal.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.
 - Si votre terminal s'ouvre à un écran différent, allez au Menu principal, appuyez sur **Transactions**, puis sur **Achat**.
 2. Saisissez le montant de l'achat et appuyez sur **OK**.
 - Répondez à toutes les invites du commerçant (voir la page 41) qui s'affichent à l'écran. Le terminal peut demander un numéro de facture et autre renseignement.
 3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client lorsque celles-ci s'affichent.
 - Si la saisie des pourboires est activée (voir la page 13), le client doit saisir un pourboire (ou non).
- L'invite « Présentez, insérez ou glissez votre carte » apparaît et affiche à l'écran le montant total ainsi que les cartes que vous acceptez.

4. Le client saisit sa carte dans le terminal. Il peut donc présenter, insérer ou glisser la carte selon le type de carte.
 - Le client répond aux invites du client, notamment les invites concernant la remise en argent, la devise étrangère et la saisie de NIP (voir la page 43).

Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche.

5. Une fois la transaction approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » apparaît et affiche les options offertes au client pour recevoir son reçu. **1 Courriel, 2 Texto, 3 Imprimer et 4 Aucun.**

Remarque : Vous pouvez choisir les options de reçu que verront vos clients (voir la page 16).

6. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.

L'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis » s'affiche.

7. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, si nécessaire.
8. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
9. Gérez les reçus imprimés (voir la page 47).

Remarque : La signature du client est toujours exigée pour les transactions par carte UnionPay, afin que le reçu du commerçant soit toujours sous forme imprimée. Demandez au client de signer la copie du reçu du commerçant.

Achat partiellement approuvé

Une approbation partielle d'un achat survient lorsqu'un client paie avec une carte de crédit prépayée, mais que la valeur de la carte est inférieure au montant de l'achat.

Les cartes prépayées comprennent :

- une carte de crédit (comme Visa ou Mastercard) approvisionnée avec un montant défini;
- une carte-cadeau d'un magasin précis, comme Canadian Tire ou The Gap.

Dans le cas de l'utilisation d'une carte prépayée :

1. Suivez les instructions de la transaction Achat (voir la page 34).

IMPORTANT! Traitez toutes les cartes prépayées avant tout; le client pourrait en avoir plus d'une.

2. Le terminal accepte le montant partiel acquitté par la carte prépayée, puis affiche le montant que le client doit encore payer au commerçant. Par exemple :

Montant approuvé de 10,00 \$

Montant dû de 20,50 \$

3. Appuyez sur **OK** pour accepter le paiement partiel.

Le montant dû peut être acquitté par un autre mode de paiement, comme une autre carte prépayée, une carte de crédit, une carte de débit ou de l'argent comptant.

4. Suivez les invites du commerçant affichées à l'écran pour tous les modes de paiement du client, jusqu'à l'acquittement total du montant de l'achat.

5. Gérez les reçus imprimés (voir la page 47).

Demande de solde sur une carte de crédit prépayée

Permettre un client de vérifier le solde d'une carte de crédit prépayée.

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions**, puis sur **Demande de solde**.
2. Comme indiqué à l'écran, donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client.
L'invite « Présentez, insérez ou glissez votre carte » s'affiche.
3. Le client saisit sa carte dans le terminal. Il peut donc présenter, insérer ou glisser la carte selon le type de carte, tel que décrit dans Méthodes de saisie de la carte à la page 32.
4. Le client répond aux invites du client, notamment la saisie de NIP.

Le terminal affiche le solde de la carte à l'écran.

5. Le client visualise le solde à l'écran.

Pour imprimer le solde, le client appuie sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.

Note: *Respectez la confidentialité du client et ne regardez pas le solde. Le terminal n'imprime qu'une seule copie du reçu, celle destinée au client.*

6. Afin de quitter l'opération, le client appuie sur **OK**.
7. A l'écran, le client est invité à vous redonner le terminal.
Le client vous redonne le terminal.
8. Appuyez sur **OK** pour continuer.

Remboursement par carte de débit ou de crédit

Le remboursement crédite le compte du client.

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions**, puis sur **Remboursement**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.
L'écran « Entrez le montant du remboursement » s'affiche.
2. Saisissez le montant du remboursement et appuyez sur **OK**.
 - Répondez à toutes les invites du commerçant (voir la page 42) qui s'affichent à l'écran. Le terminal peut demander un numéro de facture ou autre renseignement.
Le terminal affichera l'invite « Entrez le no d'autorisation de la transaction à rembourser ».
3. Saisissez le numéro d'autorisation à six chiffres qui se trouve sur le reçu d'achat, puis appuyez sur **OK**. Voir l'exemple de reçu à la page 49.
 - Si vous n'avez pas de reçu ou de numéro d'autorisation, appuyez tout simplement sur **OK** afin de continuer sans saisir de montant.
4. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client.

L'invite « Présentez, insérez ou glissez votre carte » apparaît et affiche à l'écran le montant total à rembourser ainsi que les cartes que vous acceptez.

5. Le client saisit sa carte dans le terminal. Il peut donc présenter, insérer ou glisser la carte selon le type de carte.

- Le client répond aux invites du client (voir la page 46).

Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter » s'affiche.

6. Une fois la transaction approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » apparaît et affiche les options offertes au client pour recevoir son reçu : **1 Courriel, 2 Texto, 3 Imprimer et 4 Aucun.**

7. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.

L'invite « Transaction approuvée/Remettez le terminal au commis » s'affiche.

8. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, si nécessaire.

9. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.

10. Gérez les reçus imprimés (voir la page 47).

Remarque : La signature du client est toujours exigée pour les transactions par carte UnionPay, donc le reçu du commerçant est toujours imprimé. Demandez au client de signer la copie du reçu du commerçant.

Annulation

Effectuez une annulation lorsqu'une transaction a été traitée incorrectement et nécessite un recommencement.

- La transaction entière sera annulée, vous ne pouvez pas l'annuler partiellement.
- Seules les transactions du lot actuel peuvent être annulées. Par exemple, si la transaction d'achat à annuler est dans un lot qui a déjà été fermé, effectuez plutôt un remboursement.
- Afin d'annuler une préautorisation, effectuez une conclusion de 0 \$ (voir la page 40).

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions**, puis sur **Annulation**.

- Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.

Le menu **Annulation** s'affiche.

2. Suivez les instructions de l'une des colonnes du tableau ci-dessous.

Annuler la dernière transaction	Rechercher la transaction à annuler
d. Appuyez sur Dernière transaction. Le terminal affiche la dernière transaction qui peut être annulée.	a. Appuyez sur Rechercher une transaction. b. Lorsque l'invite s'affiche, saisissez le numéro de séquence de la transaction que vous souhaitez annuler. Afin de repérer le numéro de séquence, consultez l'exemple de reçu à la page 49. Le terminal dépouille le lot actuel et affiche les transactions qui correspondent au numéro de séquence que vous avez saisi.
e. Appuyez sur OK à l'écran afin de poursuivre l'annulation. Afin d'annuler l'opération d'annulation, appuyez sur Annuler.	c. Appuyez sur la transaction à l'écran afin de poursuivre son annulation. S'il y a une seule transaction, appuyez simplement sur OK. - Afin de saisir un numéro de séquence différent, appuyez sur Retour. - Afin d'annuler l'opération d'annulation, appuyez sur Annuler.

3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client lorsque celles-ci s'affichent.

L'invite « Insérez ou glissez votre carte » s'affiche et indique le montant total annulé et les cartes que vous acceptez.

4. Le client entre sa carte dans le terminal.

- Le client répond aux invites du client (voir la page 46).

Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter » s'affiche.

5. Une fois la transaction approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » s'affiche, et indique les options offertes au client pour recevoir son reçu : **1 Courriel, 2 Texto, 3 Imprimer** et **4 Aucun**.

6. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur l'une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.

L'invite « Transaction approuvée/Remettez le terminal au commis » s'affiche.

7. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.

8. Lorsque « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.

9. Gérez les reçus imprimés (voir la page 47).

Préautorisation

Effectuez une préautorisation de carte de crédit si le montant final de l'achat est indéterminé (p. ex. : coût de location d'une voiture ou de réservation d'une chambre d'hôtel).

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions**, sur **Transactions préautorisées**, puis sur **Préautorisation**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.
2. Saisissez le montant de la préautorisation, puis appuyez sur **OK**.
 - Répondez à toutes les invites du commerçant (voir la page 41) qui s'affichent à l'écran. Le terminal peut demander un numéro de facture ou autre renseignement.
3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client.
4. À l'invite « Insérez ou glissez votre carte », le client doit confirmer le montant préautorisé.
5. Le client saisit sa carte dans le terminal. Il peut donc insérer ou glisser la carte selon le type de carte.

Remarque : La présentation de la carte n'est pas disponible pour la préautorisation.

- Le client répond à toutes les invites supplémentaires du client, notamment les invites concernant la devise étrangère et la saisie de NIP (voir la page 43).

Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter » s'affiche.

6. Une fois transaction approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » apparaît et affiche les options offertes au client pour recevoir son reçu. **1 Courriel, 2 Texto, 3 Imprimer et 4 Aucun**.
7. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.

L'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis » s'affiche.
8. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, si nécessaire.
9. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
10. Gérez les reçus imprimés (voir la page 47).

Remarque : La signature du client est toujours exigée pour les transactions de UnionPay, donc le reçu du commerçant est toujours imprimé. Demandez au client de signer la copie du reçu du commerçant.

Si le client a glissé sa carte, demandez-lui d'apposer sa signature sur la copie du reçu du commerçant, puis appuyez sur **OK** comme l'indique l'écran.

Conclusion

Effectuez cette transaction afin de :

- conclure une préautorisation lorsque le montant de l'achat est déterminé (p. ex. : lors du paiement à la sortie de l'hôtel ou au retour d'une voiture de location);
- annuler une préautorisation qui n'est plus nécessaire.

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions**, sur **Transactions préautorisées**, puis sur **Conclusion**.

- Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.

Lorsque le terminal affiche l'invite « Entrez le no. de séquence de la transaction préautorisée que vous voulez conclure ».

2. Saisissez le numéro de séquence à six chiffres qui s'affiche sur le reçu de la transaction de préautorisation (voir la page 49), puis appuyez sur **OK**.

Le terminal affiche les transactions correspondantes.

3. Appuyez sur la transaction de préautorisation que vous voulez conclure ou annuler. Si le terminal a trouvé une seule transaction, continuez à l'étape 4.

- S'il n'y a pas de transaction correspondante :
 - Appuyez sur **Retour** afin de saisir de nouveau le numéro de séquence;
 - Appuyez sur **Annuler** afin d'annuler le processus de conclusion.

4. Le terminal affiche l'invite « Entrez le montant de la conclusion ».

5. Deux options s'offrent à vous :

- Afin de compléter la préautorisation, saisissez le montant final de l'achat et appuyez sur **OK**.
- Afin d'annuler la préautorisation et de libérer les fonds préautorisés, saisissez tout simplement un zéro puis appuyez sur **OK**.

Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter » s'affiche.

6. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.

7. Gérez les reçus imprimés (voir la page 47).

Invites du commerçant

Consultez les invites de sécurité pour les écrans au sujet de la sécurité, qui comprend également l'ID de commis (voir la page 30).

Achat et préautorisation

Le tableau indique, en ordre d'apparition, les invites du commerçant que vous rencontrerez lors d'une transaction financière si la fonction respective est activée. Seulement quelques-unes de ces invites s'afficheront au cours d'une seule transaction.

Invite du commerçant	Action du commerçant
Votre terminal est hors ligne! Annuler cette transaction ou OK pour continuer et nous allons stocker les données, puis transférer la transaction une fois le terminal en ligne.	Cette invite s'affiche si votre compte est configuré pour le traitement des transactions différées et que votre terminal n'est pas en mesure de se connecter au serveur de traitement de Moneris. Pour en savoir plus, consultez la section <u>Traiter des transactions lorsque votre connexion Internet ne fonctionne pas</u> à la page 23. ▪ Appuyez sur Annuler afin d'annuler la transaction. Vous devrez rétablir la connexion au serveur de Moneris afin de traiter des transactions. Rendez-vous à l'entrée « Impossible de se connecter au serveur » dans la section <u>Dépannage</u> à la page 59. ▪ Appuyez sur OK afin de continuer la transaction différée. Si la transaction peut être différée, le terminal l'enregistrera et l'enverra à Moneris une fois la connexion rétablie.
Entrez le numéro de facture, le cas échéant.	Cette invite s'affiche si votre terminal est configuré pour recevoir un numéro de facture. ▪ Afin de saisir un numéro de facture numérique, utilisez les touches numériques du clavier du terminal. ▪ Afin de saisir un numéro de facture alphanumérique, sélectionnez le champ de numéro de facture. Un clavier virtuel s'affiche. Utilisez le clavier virtuel afin de saisir les chiffres et les lettres, puis appuyez sur la touche Entrée. ▪ Afin de contourner l'invite de facture, appuyez simplement sur OK sans saisir de valeur.
Remettez le terminal à votre client.	Donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client.
Montant approuvé NN,NN \$ Montant à payer NN,NN \$	L'écran s'affiche lorsque le client utilise une carte prépayée pour acquitter une partie du montant total. ▪ Afin d'accepter le paiement partiel, appuyez sur OK. ▪ Afin d'annuler la transaction, appuyez sur Annuler.

Invite du commerçant	Action du commerçant
Montant à payer NN,NN \$ Mode de paiement?	L'écran s'affiche durant une transaction de paiement partiel lorsque le client utilise une carte prépayée pour acquitter une partie du montant total. Le terminal vous invite à demander au client le prochain mode de paiement qu'il utilisera pour conclure son achat. ▪ Si le client présente une autre carte, appuyez sur Cartes. ▪ Si le client offre de l'argent comptant, appuyez sur Comptant. ▪ Si le client ne peut pas payer, appuyez sur Annuler afin d'annuler la transaction.
Remettez le terminal au commis.	Vous pourriez voir cette invite lorsque le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer.

Remboursement

Invite du commerçant	Action du commerçant
Entrez le numéro de facture, le cas échéant.	Cette invite s'affiche si votre terminal est configuré pour recevoir un numéro de facture. ▪ Afin de saisir un numéro de facture numérique, utilisez les touches numériques du clavier du terminal. ▪ Afin de saisir un numéro de facture alphanumérique, sélectionnez le champ de numéro de facture. Un clavier virtuel s'affiche. Utilisez le clavier virtuel afin de saisir les chiffres et les lettres, puis appuyez sur la touche Entrée. ▪ Afin de contourner l'invite de facture, appuyez simplement sur OK sans saisir de valeur.
Entrez le no. d'autorisation de la transaction à rembourser.	Saisissez le numéro d'autorisation de la transaction que vous souhaitez annuler. Afin de repérer le numéro d'autorisation, consultez l'exemple de reçu original (voir la page 49).
Remettez le terminal à votre client.	Remettez le terminal au client. Le client répond aux invites du client sur l'écran, puis vous redonne le terminal.

Annulation

Invite du commerçant	Action du commerçant
Entrez le no. de séquence de la transaction à annuler.	L'écran s'affiche si vous avez sélectionné Rechercher une transaction à annuler du menu Annulation. Saisissez le numéro de séquence de la transaction que vous souhaitez annuler. Afin de repérer le numéro de séquence, consultez <u>l'exemple de reçu original</u> (voir la page 49).
Remettez le terminal à votre client.	Remettez le terminal au client. Le client répond aux <u>invites du client</u> sur l'écran, puis vous redonne le terminal.
Transaction approuvée	Appuyez sur OK afin d'imprimer des reçus.

Invites du client

Remettez le terminal à votre client lorsque l'invite « Remettez le terminal à votre client » s'affiche, afin qu'il puisse répondre aux invites.

Le tableau indique, en ordre d'apparition, les invites du commerçant que le client rencontrera lors d'une transaction financière. Les invites varient selon la transaction traitée et les fonctions que vous avez activées.

Achat et préautorisation

Invite du client	Action du client
Voulez-vous laisser un pourboire?	Cet écran s'affiche lorsque la fonction de pourboire est activée. Vous pouvez offrir jusqu'à quatre options de pourboire au client, selon votre configuration de saisie de pourboire (voir la page 13). ▪ Pourcentages de pourboire préétablis. Par exemple, 15 %, 20 %, 25 %. Le client appuie sur le pourcentage pour le sélectionner. ▪ Aucun pourboire. Le client appuie sur la touche Aucun pourboire à l'écran ou sur la touche 1 du clavier. ▪ Montant de pourboire défini. Le client appuie sur la touche \$ ou sur la touche 2 du clavier, puis saisit le montant du pourboire en dollars et sous. ▪ Pourcentage de pourboire défini. Le client appuie sur la touche % ou sur la touche 3 du clavier, puis saisit un pourcentage de la facture comme pourboire.
Prêt à payer? Présentez, insérez ou glissez votre carte.	Le client présente, insère ou glisse sa carte. Le client peut également présenter son appareil mobile (p. ex. : un téléphone intelligent) ou un autre mode de paiement mobile.

Invite du client	Action du client
Which language would you like to proceed in? Dans quelle langue souhaitez-vous continuer?	L'écran s'affiche après que le client saisit sa carte de crédit ou de débit sur le terminal. Le client appuie sur 1 English ou 2 Français à l'écran ou sur le chiffre correspondant du clavier. La langue choisie sera utilisée par l'interface pour toutes les invites du client et les copies de reçu du client. Si la langue de la carte n'est pas détectable, ou bien la langue détectée n'est ni l'anglais ni le français, le terminal affichera les invites du client dans la même langue que les invites du commerçant.
Quelle application voulez-vous utiliser?	L'écran s'affiche pour les cartes à puce lorsque plusieurs cartes sont liées à la puce. Le terminal définit chaque carte comme une application. a. Le client appuie sur l'une des applications offertes dans la liste. L'écran Confirmer l'application s'affiche avec deux options, Non et OK. b. Le client répond à l'écran de confirmation. ▪ Afin de poursuivre avec l'application choisie, le client doit appuyer sur OK. ▪ Afin de retourner à la liste d'applications, le client appuie sur Non.
Voulez-vous une remise d'argent?	L'écran s'affiche lorsque la fonction de remise en argent est activée et que le client a glissé ou inséré une carte de débit <i>Interac</i>. Vous pouvez offrir jusqu'à cinq options de remise en argent au client, selon votre configuration. ▪ Jusqu'à trois montants préétablis de remise en argent. Par exemple, 40 \$, 60 \$ et 100 \$. Le client appuie sur le montant de remise en argent pour le sélectionner. ▪ Aucune remise. Le client appuie sur le bouton Aucune remise à l'écran ou sur la touche 1 du clavier. ▪ Un autre montant. Le client appuie sur la touche \$ ou sur la touche 2 du clavier, puis saisit le montant de la remise en dollars, puis appuie sur OK. Le montant doit être établi en tranches de 10 \$.
Des frais supplémentaires s'appliquent. Voulez-vous continuer?	L'écran s'affiche lorsqu'un client utilise une carte de débit <i>Interac</i> et que vous avez activé la fonction des frais supplémentaires sur le terminal. Deux choix de réponse s'offrent au client : ▪ Pour accepter les frais supplémentaires, le client appuie sur Oui. ▪ Pour annuler la transaction, le client appuie sur Non.
Quel compte souhaitez-vous utiliser?	L'écran s'affiche lorsqu'un client utilise une carte de débit <i>Interac</i>. Le client appuie sur 1 Chèques ou 2 Épargnes à l'écran ou sur le chiffre correspondant du clavier.

Invite du client	Action du client
Quelle devise souhaitez-vous utiliser?	L'écran s'affiche lorsque la fonction de conversion de devise dynamique est activée et que le client a glissé ou inséré une carte de débit ou une carte de crédit internationale Visa ou Mastercard. L'écran affiche le total de l'achat dans la devise canadienne et celle de l'origine de la carte, par exemple : 1 N,NN CAD 2 N,NN GBP Le client appuie sur la devise de leur choix à l'écran ou sur le chiffre correspondant du clavier.
Entrez votre NIP.	L'invite s'affiche lorsque le client insère sa carte dans le lecteur de puce du terminal. Le client saisit son NIP, puis appuie sur OK à l'écran. Il peut également saisir son NIP en utilisant le clavier du terminal, puis appuyer sur la touche verte . Remarque : Veuillez respecter la confidentialité du titulaire de carte et encouragez-le à protéger son NIP.
Traitement en cours. Ne retirez pas votre carte.	Le message s'affiche lorsque le terminal est en cours de traitement d'un paiement. La phrase « Ne retirez pas votre carte » s'affiche seulement lorsque le client insère une carte à puce dans le terminal.
Approuvée. Veuillez retirer votre carte.	La transaction a été approuvée. Le client retire sa carte à puce du lecteur de carte.
Montant approuvé NN,NN \$ Montant à payer NN,NN \$	L'écran s'affiche lorsque le client utilise une carte prépayée pour acquitter une partie du montant total. ▪ Afin d'accepter le paiement partiel, appuyez sur OK. ▪ Afin d'annuler la transaction, appuyez sur Annuler.
Comment voulez-vous recevoir votre reçu? 1 Courriel, 2 Texto, 3 Imprimer et 4 Aucun.	Le client choisit un format de reçu en appuyant sur une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.
Paieement approuvé.	Moneris a approuvé le paiement.
Remettez le terminal au commis.	Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer.

Remboursement

Invite du client	Action du client
Remboursement total NN,NN \$ Présentez, insérez ou glissez votre carte.	Le client présente, insère ou glisse sa carte. Le client peut également présenter son appareil mobile (p. ex. : un téléphone intelligent) ou un autre mode de paiement mobile. Pour les cartes UnionPay, seulement le glissement est disponible.
Quelle devise utiliser pour le remboursement?	L'écran s'affiche lorsque la fonction de conversion de devise dynamique est activée et que le client a acheté à l'aide d'une carte de débit ou une carte de crédit internationale Visa ou Mastercard. L'écran affiche le total du remboursement dans la devise canadienne et celle de l'origine de la carte, par exemple : 1 N,NN CAD 2 N,NN GBP Le client appuie sur la devise de leur choix à l'écran ou sur le chiffre correspondant du clavier.
Entrez votre NIP.	L'invite s'affiche seulement lorsqu'un remboursement est effectué et que le client utilise une carte de débit <i>Interac</i> ou UnionPay. Le client saisit son NIP, puis appuie sur OK à l'écran. Il peut également saisir son NIP en utilisant le clavier du terminal, puis appuyer sur la touche verte  . Remarque : Veuillez respecter la confidentialité du titulaire de carte et encouragez-le à protéger son NIP.
Comment voulez-vous recevoir votre reçu? 1 Courriel, 2 Texto, 3 Imprimer et 4 Aucun.	Le client choisit un format de reçu en appuyant sur une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.
Remettez le terminal au commis.	Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer.

Annulation

Invite du client	Action du client
Insérez ou glissez votre carte.	Le client insère ou glisse sa carte. La présentation n'est pas disponible.
Quel compte souhaitez-vous utiliser?	Le client appuie sur 1 Chèques ou 2 Épargnes à l'écran ou sur le chiffre correspondant du clavier.
Entrez votre NIP.	Le client utilise le clavier pour saisir son NIP, puis appuie sur la touche verte  .
Remettez le terminal au commis.	Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer.

Reçus

Traiter les reçus d'une transaction

Copie du client

Le client peut recevoir son reçu de quatre façons : **1 Courriel**, **2 Texto**, **3 Imprimer** et **4 Aucun**, selon votre configuration des options de réception de reçu (voir la page 16).

Option du client	Action du commerçant
1 Courriel	Vous n'avez aucune mesure à prendre. Moneris ne sauvegarde pas l'adresse courriel du client. Chaque client devra donc saisir son adresse courriel à chaque fois qu'il veut recevoir son reçu par courriel.
2 Texto	Vous n'avez aucune mesure à prendre. Moneris ne sauvegarde pas le numéro de téléphone du client. Chaque client devra donc saisir son numéro de téléphone à chaque fois qu'il veut recevoir son reçu par texto.
3 Imprimer	La copie du reçu du client sera imprimée par le terminal, suivi d'un délai de trois secondes, que vous pouvez modifier (voir <u>Paramètre de reçu</u> à la page 16). Le délai vous donne le temps de détacher le reçu avant que la copie du commerçant commence à être imprimée. Remettez au client sa copie, mais notez que : ▪ Si une ligne de signature du commerçant est imprimée sur la copie, vous devez la signer avant de la remettre au client.
4 Aucun	Vous n'avez aucune mesure à prendre.

Copie du commerçant

La copie du reçu du commerçant s'imprime après celle du client. Conservez toujours la copie du commerçant pour vos dossiers, mais veuillez noter que :

- Si l'écran l'indique, demandez au client de signer votre copie du reçu, puis appuyez sur OK.
Remarque : Pour les transactions UnionPay, obtenez toujours la signature du client sur la copie du commerçant.
- Vous n'avez pas besoin d'obtenir la signature si les messages suivants s'affichent :
 - VÉRIFIÉE PAR NIP
 - AUCUNE SIGNATURE REQUISE

Réimprimer les reçus

Réimprimer la copie du commerçant et celle du client pour la dernière transaction

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Réimpression**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.
 - Le menu Réimpression s'affiche.
2. Appuyez sur **Réimprimer le dernier reçu**.

Le terminal imprime la copie du client, s'arrête (pour que vous puissiez détacher la copie du client), puis imprime la copie du commerçant.

Réimprimer la copie du commerçant et celle du client pour une transaction précédente

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Réimpression**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.

Le menu Réimpression s'affiche.
2. Appuyez sur **Chercher le reçu à réimprimer**.

L'écran de recherche s'affiche.
3. Sélectionnez l'un des trois champs de recherche et saisissez une valeur pour rechercher la transaction :
 - le numéro de séquence;
 - les quatre derniers numéros de la carte;
 - la date de transaction.
4. Après avoir saisi les critères de recherche, appuyez sur **OK** pour continuer.

Le terminal affiche toutes les transactions qui correspondent à vos critères de recherche.

 - Si les résultats dépassent le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.

Pour lancer une autre recherche, appuyez sur **Retour**.

Afin d'annuler la recherche et de retourner à l'écran de veille, appuyez sur **Annuler**.
5. Appuyez sur la transaction pour laquelle vous voulez imprimer les reçus.

Le terminal imprime la copie du client, s'arrête (pour que vous puissiez détacher la copie du client), puis imprime la copie du commerçant.

Exemples de reçu

Ces exemples de reçu vous aident à repérer le numéro d'autorisation (pour le remboursement) ou le numéro de séquence (pour l'annulation et la conclusion).

Reçu original

NOM DU COMMERÇANT
ADRESSE DU COMMERÇANT
VILLE PROV

Achat

DD MMM AAAA HH:MM:SS

CARTE *****0000

NO FACTURE 0A0A0A0A0A

TID: 00000000 Saisie: Puce (C)

Sequence: 000 000 **D**

Authorization: 000000 Réponse: 00-000

Lot: 000 Commis: 000

F Montant 000 000,00

 Pourboire 000 000,00

Totaux 000 000,00 **G**

< DONNEES EMV LIGNE 1 >

< DONNEES EMV LIGNE 1 >

Approuvée
VERIFIEE PAR NIP

Important: conserver cette copie
pour vos dossiers

Copie du commerçant

Élément	Description
A	Type de transaction. Par exemple, achat, remboursement ou préautorisation.
B	Type de carte et numéro de carte. Les exemples de types de cartes comprennent Visa, Mastercard et American Express. Le numéro de carte est masqué : un astérisque est imprimé au lieu des chiffres du numéro de carte, sauf pour les quatre derniers.
C	Numéro de séquence. Utilisez ce numéro pour traiter une annulation ou une conclusion.
D	Numéro d'autorisation. Utilisez ce numéro pour traiter un remboursement.
E	Montant. Il s'agit du montant de la transaction en dollars.
F	Pourboire. Cette ligne s'affiche si vous avez activé la fonction de pourboire.
G	Total. Il s'agit du montant total de l'achat, y compris le pourboire.

Reçu de paiement partiel

Montant	50,00 \$
Total payé	40,00 \$
Montant dû	10,00 \$
< EMV données ligne 1 >	
< EMV données ligne 2 >	
PARTIELLEMENT APPROUVEE	
VERIFIEE PAR NIP	
Copie du commerçant	

Signer un reçu de carte de crédit

Total	000 000,00\$
Approuvée	
X _____	
Le titulaire versera ce montant à l'émetteur conformément à l'entente du titulaire de carte	
Copie du commerçant	

Masquage de numéro de carte

Lorsque les numéros de carte sont imprimés sur les reçus, tous les chiffres sont masqués sauf les quatre derniers. Masquer les chiffres remplace ceux-ci par des astérisques (p. ex. : *****1234). La date d'expiration de la carte n'est imprimée sur aucune copie de reçu. Ces mesures aident à éviter la fraude.

Rapports

Vous pouvez consulter de multiples rapports sur votre terminal, avec l'option de les imprimer. Ces rapports contiennent :

- les détails et les totaux des transactions en fonction des divers critères de recherche;
- les paramètres et les registres du terminal.

Afin d'afficher le menu des rapports : À partir du Menu principal, appuyez sur **Rapports**, puis sur **Transactions** ou **Paramètres**.

Production de rapports dans Marchand Direct

En plus de pouvoir consulter les rapports sur votre terminal de Moneris, vous pouvez le faire en ligne en ouvrant votre session dans Marchand Direct. (Consultez les instructions d'inscription dans la section S'inscrire à Marchand Direct à la page 11.) Marchand Direct vous permet de consulter et de télécharger les rapports de transactions par lot, date, ID de commis ou numéro d'appareil. Vous pouvez également consulter et télécharger les rapports mensuels réguliers des commerçants ainsi que les rapports spéciaux.

Pour ouvrir une session :

1. Consultez le site moneris.com.
2. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **S'inscrire**.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Marchand Direct**.
4. Saisissez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe.

Rapports de transactions

Lorsque les numéros de carte sont imprimés sur les rapports, ils sont masqués ou coupés. Masquer les chiffres remplace ceux-ci par des astérisques (p. ex. : *****1234). Lorsque le numéro de la carte est coupé, seulement les quatre derniers chiffres s'affichent à l'impression (ex. : 1234). La date d'expiration n'est pas imprimée dans les rapports. Ces mesures aident à éviter la fraude.

Rapport sur les totaux des commis

Créez ce rapport afin de voir les totaux des transactions pour chaque commis ou pour l'ensemble des commis.

Remarque : Les totaux des commis sont effacés lorsque le lot est fermé. Si vous voulez imprimer le rapport sur les totaux des commis, assurez-vous de le faire avant de fermer le lot.

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions > Totaux des commis**.

- Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.

Il est possible que le terminal affiche le message **Traitement en cours, veuillez patienter** pendant qu'il se connecte au serveur de traitement de Moneris pour récupérer la liste de commis.

2. Sélectionnez les commis à inclure dans le rapport :
 - Pour sélectionner un ou plusieurs commis individuellement, appuyez sur la bascule correspondante;
 - Pour sélectionner tous les commis, appuyez sur la bascule de **Tous les commis**. Ceci désélectionnera les commis individuellement.
3. Appuyer sur **OK** afin de créer le rapport.
4. Le terminal affiche le rapport à l'écran.
 - Si le rapport dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.
Afin de consulter le rapport d'un autre commis ou ensemble de commis, appuyez sur **Retour**.
Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Transactions », appuyez sur **OK**.

Rapport sur les totaux du terminal

Créez ce rapport pour consulter les totaux des transactions du lot actuel ou d'une date définie. Les totaux sont affichés par marque de carte, avec un total global marqué à la fin.

Remarque : Les totaux des transactions sont effacés lorsque le lot est fermé. Si vous voulez imprimer le rapport sur les totaux des transactions, assurez-vous de le faire avant de fermer le lot.

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions > Totaux du terminal**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.L'écran de recherche **Totaux du terminal** s'affiche.
2. Sélectionnez le champ **Option** afin de déployer la liste déroulante, puis appuyez sur le type de recherche que vous voulez effectuer.
 - Par date : Appuyez sur **Date** afin de consulter les totaux d'une date définie.
Afin de saisir ou de changer la date, sélectionnez le champ de date, saisissez une nouvelle date au moyen du clavier du terminal, puis appuyez sur **OK**.
 - Par lot : Appuyez sur **Lot complet** afin de consulter les totaux du lot actuel.
3. Appuyer sur **OK** afin de créer le rapport.
4. Le terminal affiche le rapport à l'écran.
 - Si le rapport dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.
 - Si aucun total ou aucune transaction ne s'affiche, aucune transaction approuvée n'a été traitée à la date définie ou le lot actuel est vide.Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.
Afin de modifier le type de recherche, appuyez sur **Retour**.
Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Transactions », appuyez sur **OK**.

Rapport de transactions détaillées

Créez ce rapport pour voir les détails de toutes les transactions du lot actuel ou toutes les transactions traitées à une date définie.

Remarque : Les détails des transactions sont effacés lorsque le lot est fermé. Si vous voulez imprimer le rapport des transactions, assurez-vous de le faire avant de fermer le lot.

Ce rapport imprime également les totaux des transactions à la fin des détails des transactions. Si vous souhaitez consulter les totaux seulement, créez un Rapport sur les totaux du terminal (voir la page 52).

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions > Renseignements relatifs à la transaction**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.L'écran de recherche **Renseignements relatifs à la transaction** s'affiche.
2. Sélectionnez le champ **Option** afin de déployer la liste déroulante, puis appuyez sur le type de recherche que vous voulez effectuer.
 - Par date : Appuyez sur **Date** afin de consulter les détails des transactions d'une date définie.
Afin de saisir ou de changer la date, sélectionnez le champ de date, saisissez une nouvelle date au moyen du clavier du terminal, puis appuyez sur **OK**.
 - Par lot : Appuyez sur **Lot complet** afin de consulter les détails de toutes les transactions du lot actuel.
3. Appuyer sur **OK** afin de créer le rapport.
4. Le terminal affiche le rapport à l'écran.
 - Si le rapport dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.
 - Si aucune transaction ne s'affiche, aucune transaction approuvée n'a été traitée à la date définie ou le lot actuel est vide.

Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.

Afin de modifier le type de recherche, appuyez sur **Retour**.

Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Transactions », appuyez sur **OK**.

Rapport de transactions préautorisées

Créez ce rapport pour voir les transactions préautorisées ouvertes. Ces transactions n'ont toujours pas été conclues ou annulées.

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions > Préautorisation**.
Le terminal affiche les transactions préautorisées ouvertes.
 - Si le rapport dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.
Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Transactions », appuyez sur **OK**.

Rapport sur les totaux des pourboires

Créez ce rapport pour voir les totaux des pourboires de l'ensemble du lot ou à une date définie. Vous pouvez consulter les totaux des pourboires pour chaque commis ou pour l'ensemble des commis.

Remarque : Les totaux des pourboires sont effacés lorsque le lot est fermé. Si vous voulez imprimer le rapport sur les totaux des pourboires, assurez-vous de le faire avant de fermer le lot.

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions > Totaux des pourboires**.
 - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.L'écran de recherche **Totaux des pourboires** s'affiche.
2. Sélectionnez le champ **Option** afin de déployer la liste déroulante, puis appuyez sur le type de recherche que vous voulez effectuer.
 - Appuyez sur **Date** afin de consulter les totaux des pourboires d'une date définie dans le lot actuel.

Afin de saisir ou de changer la date, sélectionnez le champ de date, saisissez une nouvelle date au moyen du clavier du terminal, puis appuyez sur **OK**.
 - Appuyez sur **Lot complet** afin de consulter les totaux des pourboires de toutes les transactions du lot actuel.
3. Appuyez sur **OK** pour continuer.
Le terminal affiche la liste de tous les commis.
4. Sélectionnez les commis à inclure dans le rapport :
 - Pour sélectionner un ou plusieurs commis individuellement, appuyez sur la bascule correspondante;
 - Pour sélectionner tous les commis, appuyez sur la bascule de **Tous les commis**.
5. Appuyez sur **OK** afin de créer le rapport.
Le terminal affiche le rapport à l'écran.
 - Si le rapport dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.
Afin de consulter le rapport d'un autre commis ou ensemble de commis, appuyez sur **Retour**.
Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Transactions », appuyez sur **OK**.

Rapports des paramètres

Consultez ou imprimez ces rapports afin de voir les paramètres de votre terminal.

Rapport du terminal de base

Créez ce rapport pour obtenir des renseignements de base à propos de votre terminal, notamment l'ID du terminal, l'ID de commerçant et la version du logiciel.

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports**, sur **Paramètres**, puis sur **Terminal de base**.

- Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.

Le terminal affiche le rapport du terminal de base.

2. Vous pouvez consulter et imprimer le rapport.

Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.

Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Paramètres », appuyez sur **OK**.

Rapport amélioré

Utilisez ce rapport pour consulter les renseignements détaillés au sujet des paramètres de votre terminal.

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports**, sur **Paramètres**, puis sur **Rapport amélioré**.

- Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 30) qui s'affichent à l'écran.

Le terminal affiche le rapport de configuration du terminal.

2. Vous pouvez consulter et imprimer le rapport.

Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.

Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Paramètres », appuyez sur **OK**.

Procédure de fin de journée

Les transactions, de débit et crédit, traitées sur votre terminal sont sauvegardées dans un lot. Vous devez fermer le lot afin que Moneris puisse transférer les fonds de ces transactions dans votre compte d'entreprise. Il existe deux façons de fermer le lot : la fermeture par le système et la fermeture par le commerçant.

Fermeture par le système

Si votre compte est configuré pour la fermeture par le système, Moneris fermera automatiquement votre lot à chaque fin de journée. Vous devez vérifier les totaux de transaction quotidiennement. Voici comment.

1. Imprimez le rapport « Totaux du serveur ».

Remarque : Le rapport « Totaux du serveur » doit être imprimé avant 23 h, heure locale, c'est-à-dire avant que Moneris ferme votre lot. Vous pouvez également consulter (et télécharger) le rapport des Totaux du serveur en ligne à partir de 7 h 00 le jour suivant en ouvrant votre session dans Marchand Direct et en sélectionnant **Menu du relevé quotidien des opérations**, puis **Relevé sommaire de lot quotidien**.

- a. À partir du Menu principal, appuyez sur **Fin de journée**, puis sur **Totaux du serveur**.

Après avoir communiqué avec le serveur de traitement de Moneris, le terminal affiche les totaux de toutes les transactions du lot actuel sauvegardés par le serveur.

- b. Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.
- c. Appuyez sur **OK** pour retourner au menu « Fin de journée ».

2. Imprimez le rapport « Totaux du terminal ».

- a. À partir du menu « Fin de journée », appuyez sur **Totaux du terminal**.
- b. Appuyez sur **Option**, sur **Lot complet**, et puis sur **OK**.
- c. Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.
- d. Appuyez sur **OK** pour retourner au menu « Fin de journée ».

3. Comparez le rapport « Totaux du serveur » (imprimé à l'étape 1) avec le rapport « Totaux du terminal » imprimé à l'étape 2).

- Si les totaux concordent, aucune autre action n'est requise.
- Si les totaux ne concordent pas, passez à l'étape suivante.

4. Comparez les deux rapports de nouveau afin de déterminer quel type de transaction est absent du serveur de traitement Moneris. Par exemple, la section Visa peut montrer 5 Achats sur le rapport « Totaux du terminal » mais seulement 4 Achats sur le rapport « Totaux du serveur ».

5. Consultez le rapport « Renseignements relatifs à la transaction » afin de trouver la transaction ou les transactions manquante(s).

- a. À partir du menu « Fin de journée », appuyez sur **Renseignements relatifs à la transaction**.

L'écran de recherche « Renseignements relatifs à la transaction » s'affiche.

- b. Appuyez sur **Option**, sur **Lot complet**, puis sur **OK**.

Le terminal affiche les détails de toutes les transactions dans le lot actuel, avec les totaux, comme sauvegardés au terminal.

- c. Pour chaque transaction manquante, cherchez la date, l'heure, le montant, et les 4 derniers chiffres du numéro de carte. Imprimez le rapport si vous le souhaitez.

Si demandé, le terminal imprime le rapport et retourne à l'écran « Renseignements relatifs à la transaction ».

- 6. Communiquez sans frais avec le service à la clientèle de Moneris en composant le 1 866 319-7450, maintenant ou la prochaine jour ouvrable, pour de l'aide par rapport à la concordance.
 - a. Dans les options du menu téléphonique, choisissez « Demande de nature financière ». Vous devrez nous donner les renseignements obtenus à l'étape 5c. Vous pouvez les trouver à l'écran « Renseignements relatifs à la transaction » ou sur le rapport imprimé.
 - b. Si le terminal affiche toujours l'écran « Renseignements relatifs à la transaction » suite à votre conversation avec Moneris, appuyez deux fois sur la touche jaune  afin de retourner au menu « Fin de journée ».

Fermeture par le commerçant

Si vous ne souhaitez pas qu'on ferme votre lot automatiquement chaque jour, communiquez avec le service à la clientèle de Moneris pour discuter la fermeture par le commerçant. Si votre compte est configuré pour la fermeture par le commerçant, vous devez vérifier les totaux des transactions et fermer le lot vous-même en utilisant le terminal.

Pour en savoir plus au sujet de la fermeture par le commerçant, consultez le **Manuel d'utilisation du terminal Desk/5000 de Moneris** à l'adresse moneris.com/soutien-desk5000.

Dépannage

Messages d'erreur du terminal Desk/5000

Un message s'affiche à l'écran si une erreur survient. Dans le tableau ci-dessous, repérez le message d'erreur qui s'affiche sur le terminal et essayez la solution. Si le message d'erreur s'affiche à nouveau, communiquez avec le service à la clientèle en composant le **1 866 319-7450**.

Tous les messages d'erreur apparaissent en ordre alphabétique.

Message d'erreur	Problème et solution
Aucun commis trouvé	Ce message d'erreur s'affiche lorsque vous essayez de créer un rapport trié par ID de commis, mais le terminal est incapable de trouver un commis. Appuyez sur Retour afin de passer en revue votre recherche. Appuyez sur Annuler afin d'annuler le rapport. Consultez <u>paramètres de commis</u> à la page 15 afin de voir si vous avez créé des IDs de commis (cherchez « Afficher les ID de commis »).
Connexion impossible.	Passez au message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur ».
Désolé, nous sommes incapables de fermer votre lot. / Échec de la fermeture de lot Veuillez réessayer plus tard.	Ce message s'affiche lorsque vous essayez de fermer le lot, mais le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de traitement de Moneris. Réessayez de fermer le lot plus tard. Si le message d'erreur s'affiche à nouveau, consultez le message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » (voir ci-dessus).
Désolé, nous sommes incapables de fermer votre lot. / Échec de la fermeture de lot Veuillez réessayer plus tard.	Ce message s'affiche lorsque vous essayez de fermer le lot, mais le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de traitement de Moneris. Réessayez de fermer le lot plus tard. Si le message d'erreur s'affiche à nouveau, consultez le message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » (voir ci-dessus).
Désolé, votre liste de commis est introuvable. Veuillez réessayer plus tard.	Ce message s'affiche lorsque vous demandez un rapport trié par ID de commis, mais le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de traitement de Moneris afin d'obtenir les renseignements des commis. Réessayez de créer le rapport plus tard. Si le message d'erreur s'affiche à nouveau, consultez le message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » (voir ci-dessus).
Désolé, nous ne parvenons pas à obtenir vos totaux. Veuillez réessayer plus tard.	Ce message s'affiche lorsque vous essayez de fermer le lot ou de créer un rapport sur les totaux, mais le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de traitement de Moneris. Réessayez de fermer le lot ou de créer le rapport plus tard. Si le message d'erreur s'affiche à nouveau, consultez le message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » (voir ci-dessus).

Message d'erreur	Problème et solution
Impossible de se connecter au serveur	Le terminal ne peut pas établir une connexion au serveur ou au nuage de Moneris. 1. Appuyez sur OK ou sur la touche verte  afin de fermer le message d'erreur. 2. Vérifiez que le câble Ethernet est bien branché sur le port ETH de la boîte à plusieurs portes. Au besoin, consultez la section Installation du matériel à la page 5. 3. Vérifiez que le routeur et le commutateur ou concentrateur (s'il y en a un) sont fonctionnels. Consultez la Liste de vérification pour la préparation de la connexion Ethernet afin de confirmer que les messages envoyés au serveur de traitement de Moneris à partir du terminal peuvent passer le pare-feu. 4. Vérifiez que votre réseau est fonctionnel : ▪ Réseau public : Contactez votre fournisseur de services Internet pour de l'aide. ▪ Réseau d'entreprise : Communiquez avec le centre d'assistance de votre entreprise afin de vérifier que votre terminal puisse avoir accès au serveur de traitement de Moneris.
Impossible de se connecter au nuage.	Passez au message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur ».
Veillez à ce que votre appareil soit connecté à Internet.	Passez au message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur ».

Problèmes d'équipement

Si le terminal n'affiche pas de message d'erreur, mais ne fonctionne pas correctement, examinez cette liste de problèmes d'équipement pour trouver des solutions proposées.

Les problèmes sont affichés en ordre alphabétique.

Problème	Solution
Reçus et rapports vides. Le terminal imprime des reçus et des rapports vides.	Le rouleau de papier est à l'envers. Pour réinstaller le rouleau de papier, consultez la section Installation du rouleau de papier à la page 8.

Autres problèmes

Problème	Solution
Le terminal ne vous permet pas de saisir les numéros de carte manuellement.	L'option de saisir le numéro de carte manuellement n'est pas offerte pour les transactions où la carte est présente (en personne). Si la présentation, l'insertion ou le glissement de la carte échouent, demandez au client d'utiliser une autre carte ou un autre mode de paiement. Si le client n'est pas présent (par exemple, les commandes Internet ou les commandes par téléphone), vous pouvez suivre une transaction carte-absente. Pour en savoir d'avantage, consultez le Manuel d'utilisation du terminal Desk/5000 de Moneris à l'adresse moneris.com/soutien-desk5000.



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-desk5000 pour
 - télécharger ce guide et d'autres ressources.
 - consultez le **Manuel d'utilisation du terminal Desk/5000 de Moneris** afin d'obtenir de l'information détaillée sur toutes les options du terminal et comment les utiliser.
- Visitez magasin.moneris.com pour acheter vos fournitures pour point de vente et vos rouleaux de papier.
- Visitez ressources.moneris.com 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. Toutes les autres marques ou marques de commerce déposées appartiennent à leurs titulaires respectifs.

© 2019 Corporation Solutions Moneris, 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 utilisation de la conversion de devise dynamique (CDD) est régi par votre entente associée aux services de conversion de devise dynamique 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. 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 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.