Moneris

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

Terminal de comptoir Moneris Core[MD]

Desk/5000

Utiliser votre terminal

(octobre 2019)

Moneris MD

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

Besoin d’aide?

Site web : moneris.com/soutien-desk5000

Sans frais : 1 866 319-7450

Inscrivez votre ID de commerçant Moneris ici :

_____

Table des matières

Installer votre terminal 3
Installer le matériel du terminal 3
Configurer le logiciel du terminal 3

Terminal Desk/5000 de Moneris 4
Touches et matériel du terminal 5
Boutons à l'écran 6
Naviguer dans le terminal 7
Interaction avec l'écran tactile 7
Démarrage 7
Accéder au menu principal 7
Menu principal 8
Invites de sécurité 9
Verrouiller l'écran 10

Méthodes de saisie de la carte 11
Insérer : Cartes à puce 11
Présenter : Cartes sans contact 11
Glisser : Cartes à bande magnétique 12

Transactions 13
Directives de transaction 13
Traiter des transactions d'achat lorsque votre connexion Internet ne fonctionne pas 14
Avis avant d'effectuer une transaction d'achat différée 14
Achat par carte de débit ou de crédit 15
Achat partiellement approuvé 16
Remboursement par carte de débit ou de crédit 17
Annulation 18
Préautorisation 20
Conclusion 21
Invites du commerçant 22
Achat et préautorisation 22
Remboursement 23
Annulation 24
Invites du client 24
Achat et préautorisation 24
Remboursement 27
Annulation 27

Reçus 28
Traiter les reçus d'une transaction 28
Copie du client 28
Copie du commerçant 28
Réimprimer les reçus 29
Réimprimer la copie du commerçant et celle du client pour la dernière transaction 29
Réimprimer la copie du commerçant et celle du client pour une transaction précédente 29
Exemples de reçu 30
Reçu original 30

Reçu de paiement partiel 31
Signer un reçu de carte de crédit 31
Masquage de numéro de carte 31

Rapports 32
Production de rapports dans Marchand Direct 32
Rapports de transactions 32
Rapport sur les totaux des commis 32
Rapport sur les totaux du terminal 33
Rapport de transactions détaillées 34
Rapport de transactions préautorisées 34
Rapport sur les totaux des pourboires 35
Rapports des paramètres 36
Rapport du terminal de base 36
Rapport amélioré 36

Procédure de fin de journée 37
Fermeture par le système 37
Fermeture par le commerçant 38

Dépannage 39
Messages d'erreur du terminal Desk/5000 39
Problèmes d'équipement 41
Autres problèmes 41

Soutien aux commerçants 42

Installer votre terminal

Si vous n'avez pas encore configuré le matériel et logiciel de votre terminal, consultez les guides ci-dessous.

Installer le matériel du terminal

Pour installer le matériel du terminal, consultez le guide ***Terminal Desk/5000 avec Moneris Core : Installer votre matériel*** disponible à la page **moneris.com/soutien-desk5000**.

Configurer le logiciel du terminal

Pour configurer le logiciel du terminal, consultez le guide ***Terminal Desk/5000 avec Moneris Core : Configurer votre logiciel*** disponible à la page **moneris.com/soutien-desk5000**.

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).

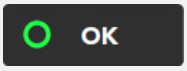
Votre client et vous allez saisir les renseignements et répondre aux invites qui s'affichent sur le terminal. Donnez le terminal au client lorsque l'écran l'indique. Lorsque le client aura terminé, il vous remettra le terminal comme l'indique l'écran. Répondez à toutes les invites afin de conclure la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

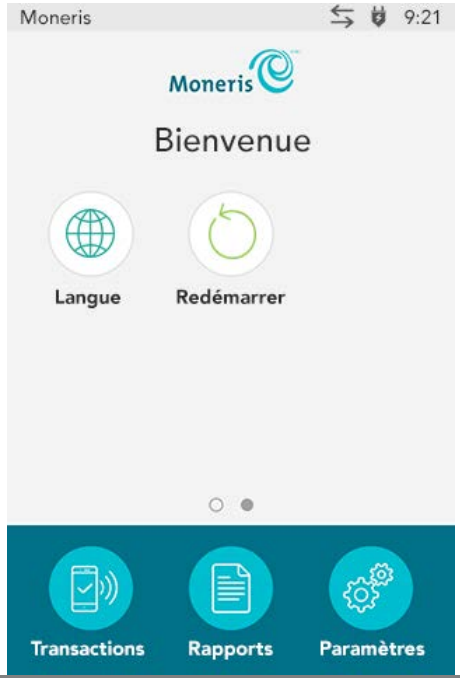
Accéder au menu principal

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.

Menu principal - écran 1

Pour voir l'écran 2, faites glisser l'écran vers la gauche



Menu principal - écran 2

Pour revenir l'écran 1, faites glisser l'écran vers la droite

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 7.

Élément du menu	Utilisez ce menu pour :
Réimpression	Réimprimer le dernier reçu ou un autre reçu. Voir Réimprimer les reçus à la page 29.
Verrouillage de l'écran	Verrouiller l'écran à l'aide d'un code temporaire. Voir la page 10.
Fin de journée	Fermer le lot et imprimer les rapports de lot. Voir Procédure de fin de journée à la page 37.
Configuration rapide	Procéder à la configuration rapide afin de configurer votre terminal. Consultez la section « Modifiez vos paramètres à l'aide du menu Configuration rapide » dans le guide ***Terminal Desk/5000 avec Moneris Core : Configurer votre logiciel*** disponible à l'adresse **moneris.com/soutien-desk5000**.
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**. *Remarque : Si cette fonction est désactivée, l'icône ne s'affichera pas.*
Langue	Sélectionner la langue d'utilisation du terminal : anglais ou français. Appuyez sur l'icône, choisissez une langue, et appuyez sur **Confirmer**.
Redémarrer	Redémarrer le terminal. Appuyez sur **Redémarrer** et puis appuyez sur **OK** à l'invite de confirmation. Le terminal redémarre puis affiche la transaction par défaut qui, dans la plupart des cas, est la transaction d'achat.
Transactions	Afficher le menu des transactions. Voir Transactions aux pages 13-27 pour les directives et instructions au sujet des transactions.
Rapports	Afficher le menu des rapports pour générer des rapports sur les transactions ou sur les paramètres. Voir Rapports à la page 32.
Paramètres	Afficher le menu des paramètres. Pour des informations sur toutes les paramètres du terminal et comment les utiliser, consultez le ***Manuel d'utilisation du terminal Desk/5000*** au site **moneris.com/soutien-desk5000**.

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.

Image de l'écran	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	Saisissez votre ID de commis, puis appuyez sur **OK**. Pour configurer les ID de commis, consultez le guide ***Terminal Desk/5000 avec Moneris Core : Configurer votre logiciel*** au site **moneris.com/soutien-desk5000**.

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 40.
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 15-21.
   - Donnez le terminal au client lorsque l'écran l'indique afin qu'il puisse répondre aux invites (voir la page 24).
   - 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 28).

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 Transactions différées. 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!») à la page 22.

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 9) 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 22) 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 « Installer votre terminal » à la page 3), 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 24).

   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 « Installer votre terminal » à la page 3).*
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 28).

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[MD] ou Mastercard[MD]) approvisionnée avec un montant défini;
- une carte-cadeau d'un magasin précis.

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

1. Suivez les instructions de la transaction Achat (voir la page 15).

   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 28).

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 11.
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 9) 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 23) 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 30.

   - 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 27).

   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 28).

    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 21).

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions,** puis sur **Annulation**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 9) 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
a. 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 30. Le terminal dépouille le lot actuel et affiche les transactions qui correspondent au numéro de séquence que vous avez saisi.
b. 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 27).

   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 28).

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 9) 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 22) 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 24).

   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 28).

    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 9) 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 30), 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 28).

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 9).

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 Traiter des transactions lorsque votre connexion Internet ne fonctionne pas à la page 14. ▪ 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 Dépannage à la page 40. ▪ 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 30).
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 l'exemple de reçu original (voir la page 30).
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.
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. (Consultez le guide ***Moneris Core Desk/5000 : Configurer votre logiciel*** à la page moneris.com/soutien-desk5000). ▪ **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 applications de paiement (par exemple, carte de crédit et carte de débit) sont liées à la puce. 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 *Interac*[MD]. 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 *Interac* 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 *Interac*. 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.
Paiement 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 *Interac* 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. (Pour configurer les paramètres de reçu, consultez le guide ***Terminal Desk/5000 avec Moneris Core : Configurer votre logiciel*** à la page **moneris.com/soutien-desk5000**.)

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. 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 9) 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 9) 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**.

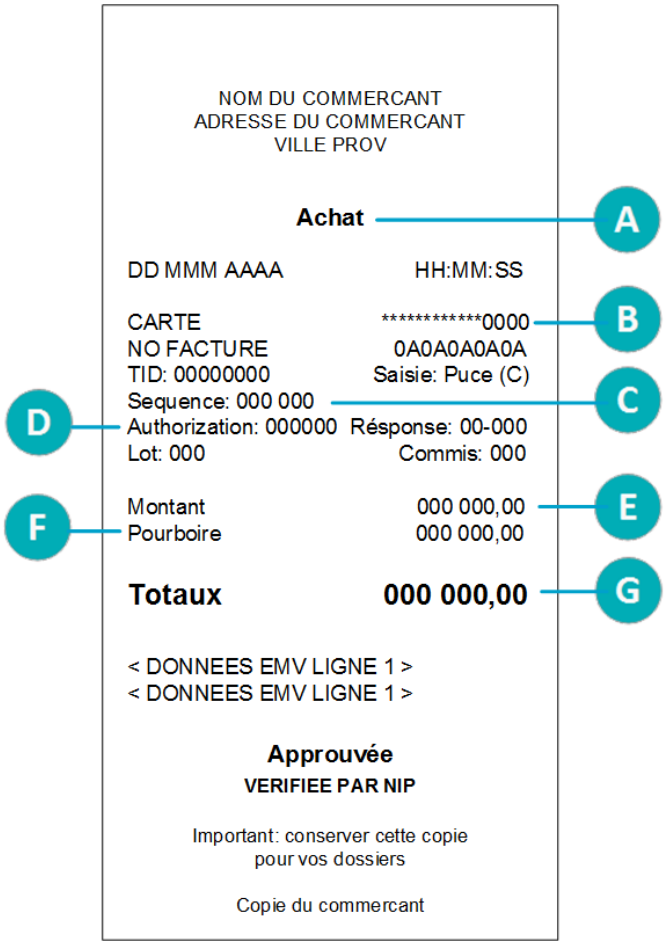
   Afin d'annuler la recherche et de retourner à l'écran de veille, appuyez sur **Annuler**.
5. Appuyez sur la transaction pour laquelle vous voulez imprimer les reçus.

   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

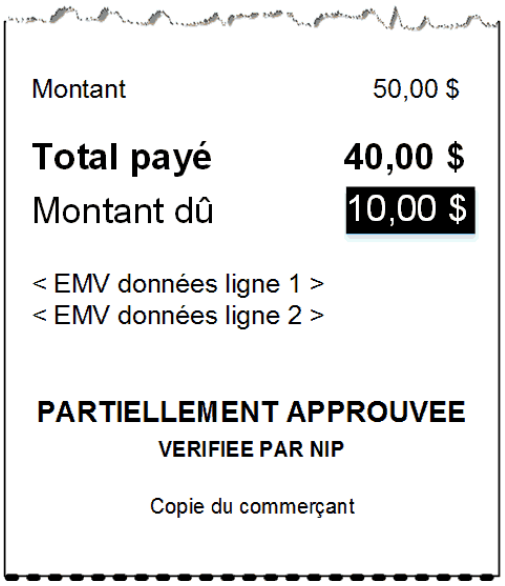
Ces exemples de reçu vous aident à repérer le numéro d'autorisation (pour le remboursement) ou le numéro de séquence (pour l'annulation et la conclusion).

Reçu original



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 » dans le guide ***Terminal Desk/5000 avec Moneris Core : Configurer votre logiciel*** au site **moneris.com/soutien-desk5000**.) 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 **Connexion.**
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 9) 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 9) 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 33).

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions** > **Renseignements relatifs à la transaction**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 9) 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 9) 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. Appuyer 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 9) 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 9) 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 chiffes 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. ▪ Afin de voir si vous avez créé des IDs de commis, consultez le guide ***Terminal Desk/5000 avec Moneris Core : Configurer votre logiciel*** à la page **moneris.com/soutien-desk5000**.
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).

Message d'erreur	Problème et solution
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 » (au-dessous).
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 le guide ***Terminal Desk/5000 avec Moneris Core : Installer votre matériel*** à la page **moneris.com/soutien-desk5000**. 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. 5. Redémarrez votre terminal. Au Menu principal, faites glisser l'écran vers la gauche pour voir le deuxième panneau du Menu principal, puis appuyez sur **Redémarrer**. Appuyez sur **OK** à l'invite de confirmation.
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 le guide ***Terminal Desk/5000 avec Moneris Core : Installer votre matériel*** à la page **moneris.com/soutien-desk5000**.

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

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**.

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.

Desk5000 Using your terminal FR (Oct/2019)