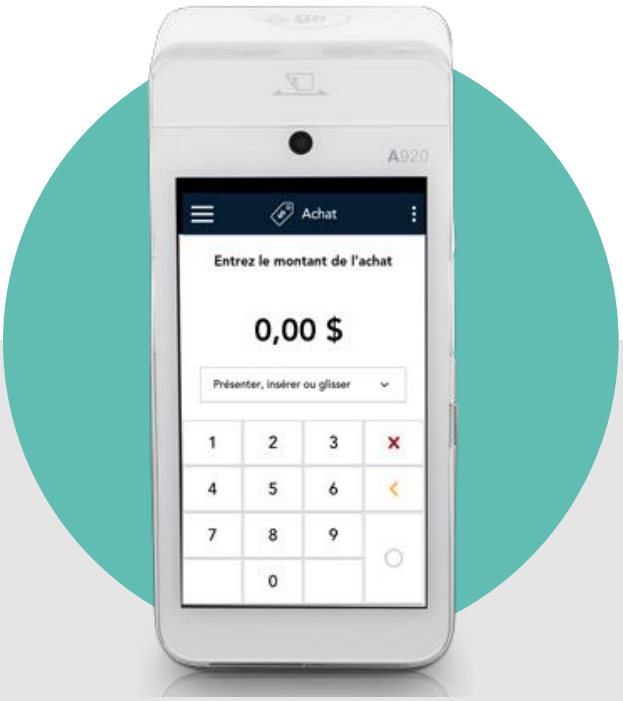
Moneris Go[MD]

Utiliser votre terminal



(mai 2021)

Table des matières

Configuration de votre terminal 2

Terminal Moneris Go 3

Équipement matériel : À l'avant du terminal 3
Équipement matériel : À l'arrière du terminal 3
Touches à l'écran 4
Naviguer dans le terminal 4
Menu principal 5
Ouverture de session 6
Vous avez oublié votre mot de passe? 6
Fermeture de session 7

Communication sans fil : 4G et Wi-Fi 8

Indicateur de l'état du réseau 8
Indicateur de la force du signal du réseau cellulaire 8

Utilisation de la pile 9

Conseils utiles 9
Indicateur d'état de la pile 9
Mise sous tension 9
Mode d'économie d'énergie 9
Redémarrage 10
Mise hors tension 10

Méthodes de saisie de la carte 11

Insérer : Cartes à puce 11
Présenter : Cartes sans contact 11
Glisser : Cartes à bande magnétique 11
Saisie manuelle 11

Transactions 12

Directives de transaction 12
Achat par carte de débit ou de crédit 13
Achat avec carte absente 17
Approbation partielle d'une transaction d'achat 21
Préautorisation 24
Préautorisation : carte absente 27
Préautorisation : conclusion ou annulation 28
Remboursement 32
Remboursement indépendant 36
Remboursement indépendant : carte absente 39
Annulation 40

Reçus 44

Copie du client 44
Copie du commerçant 44
Réimprimer les reçus 45

Exemple d'un reçu d'achat 46
Reçu de paiement partiel 46
Masquage du numéro de carte 46

Rapports 47
Production de rapports dans Marchand Direct 47
Rapports dans l'application Moneris Go 47
Filtrer les transactions aux écrans Rapports et Fin de journée 49
Trouver une transaction en utilisant les fonctions Lire ou Rechercher 50

Paramètres 51
Mise à jour logicielle 51
Paramètres de reçu 52
Personnaliser les en-têtes et les pieds de page 53
Paramètres de pourboire 53
Gestion des utilisateurs 54
Utilisateurs 54
Rôles des utilisateurs 56
Modifier l'utilisateur : modification de votre mot de passe 59
Paramètres de l'application de base 60

Procédure de fin de journée 61

Dépannage 63
Messages d'erreur 63
Problèmes d'équipement 65
Autres problèmes 65

Soutien aux commerçants 66

Configuration de votre terminal



Pour configurer l'équipement matériel et logiciel de votre terminal, consultez le guide Moneris Go^MD : ***Installer votre terminal*** à la page **moneris.com/fr-ca/soutien/appareils/monerisgo**.

***Remarque** : Aucune configuration n'est requise pour la communication par réseau cellulaire (4G). Cette option est activée par défaut.*

Terminal Moneris Go

Utilisez ce terminal et clavier NIP tout-en-un afin de traiter des transactions partout où vous pouvez vous connectez à un réseau cellulaire ou Wi-Fi. Votre client et vous entrerez les renseignements requis et répondrez aux invites qui s'affichent sur le terminal. Donnez le terminal au client lorsque l'écran l'indique. Lorsque le client aura terminé, il sera invité à vous redonner le terminal. Répondez simplement à toutes les invites qui s'affichent à l'écran pour conclure la transaction.



Équipement matériel : À l'avant du terminal

Lettre	Composant matériel	Fonction
A	Imprimante	Imprimer des reçus et des rapports
B	Lecteur sans contact	Lire les données des cartes présentées
C	Lecteur de bande magnétique	Lire les données des cartes glissées
D	Écran tactile	Afficher les renseignements et vous permettre d'entrer des renseignements en touchant l'écran
E	Lecteur de carte à puce	Lire les données des cartes insérées



Équipement matériel : À l'arrière du terminal

Lettre	Composant matériel	Fonction
F	Caméra arrière	Lire les codes QR d'un reçu pour vous aider à trouver une transaction et effectuer un remboursement ou une annulation, ou pour réimprimer des reçus
G	Contacts métalliques	Connecter le terminal à la base de chargement facultative

Touches 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 utiles :

Option à l'écran	Action effectuée
Icône du menu principal	Accéder au menu principal
× Touche Annuler	Annuler une transaction et retourner à l'écran Achat
< Touche Supprimer	Supprimer un ou plusieurs caractères du champ de saisie des données
Touche OK	▪ Soumettre les données affichées à l'écran (p. ex., appuyez sur **OK** pour confirmer l'exactitude du montant d'une transaction) ▪ Accepter ou confirmer un choix ou un renseignement qui s'affiche à l'écran
< Icône Précédent	Retourner à l'écran ou au menu précédent
Icône des options additionnelles	Afficher les options additionnelles

Naviguer dans le terminal

Interaction avec l'écran tactile

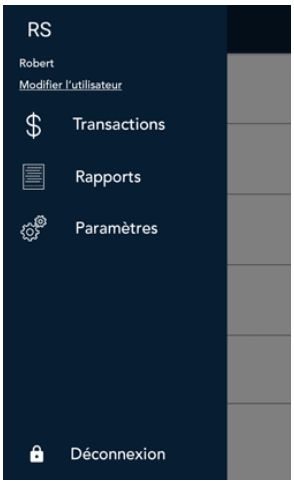
Votre terminal Moneris Go est doté d'un grand écran tactile en couleur.

- Pour accéder à une fonction affichée à l'écran, comme un bouton, un menu ou un champ, appuyez simplement sur cette fonction avec votre doigt.
- Pour voir le contenu (p. ex. un menu ou un rapport) qui dépasse le bas de l'écran, glissez l'écran vers le haut. Faites glisser l'écran vers le bas pour revoir le haut.

Accéder au menu principal

Pour accéder au menu principal, appuyez sur l'icône .

Si l'icône du menu principal ne s'affiche pas, appuyez sur l'icône Précédent < jusqu'à ce qu'elle s'affiche.



Menu principal

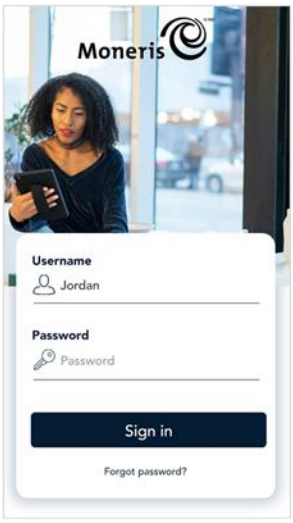
Menu principal

Pour accéder au menu principal, consultez la section Accéder au menu principal à la page 4.

Élément du menu	Choisissez cette option du menu pour :
Modifier l'utilisateur	Modifier votre mot de passe. Consultez la section Modifier l'utilisateur à la page 59.
Transactions	Afficher l'écran Achat pour traiter une transaction d'achat. Consultez la page 13. Il s'agit de l'écran qui s'affiche par défaut lorsque vous ouvrez une session. À l'écran Achat, appuyez sur l'icône des options additionnelles ⋮ pour voir les autres transactions: Remboursement indépendant (page 36) et Préautorisation (page 24).
Rapports	Afficher l'écran Rapports pour faire ce qui suit : ▪ consulter le sommaire quotidien des transactions (page 47); ▪ consulter les renseignements d'une transaction (page 47); ▪ consulter le rapport de fin de journée (page 61); ▪ rembourser un achat (page 32); ▪ annuler un achat (page 40). ▪ conclure ou annuler une préautorisation (page 28)
Paramètres	Afficher le menu Paramètres pour faire ce qui suit : ▪ mettre à jour le logiciel du terminal (page 51); ▪ modifier les paramètres de reçu (page 52); ▪ modifier les paramètres de pourboire (page 53); ▪ gérer les utilisateurs (page 54) ▪ modifier les paramètres de l'application de base (page 60).
Déconnexion	Fermer la session du terminal. Consultez la page 7. ▪ Fermez votre session à la fin de la journée et chaque fois que votre terminal est laissé sans surveillance pour sécuriser votre terminal. ▪ Pour que l'application ferme votre session automatiquement, consultez la section Paramètres de l'application de base à la page 60.

Ouverture de session

Pour assurer la sécurité et l'intégrité de votre terminal, vous devez ouvrir votre session en effectuant une transaction ou autre.



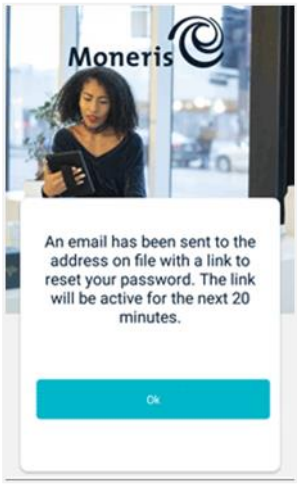
***Remarque** : Cet écran s'affiche en anglais. Cependant, dès qu'un utilisateur ouvre une session, la langue de l'interface sera en français si le français est la langue établie dans le profil de l'utilisateur.*

1. Pour ouvrir une session dans Moneris Go :
   a. Appuyez sur le champ **Username** (**ID d'utilisateur**) et entrez votre nom d'utilisateur.
   b. Appuyez sur le champ **Password** (**Mot de passe**) et entrez votre mot de passe d'utilisateur.
   c. Appuyez sur **Sign in** (**Ouvrir une session**).

   L'écran Achat s'affiche par défaut.

Vous avez oublié votre mot de passe?

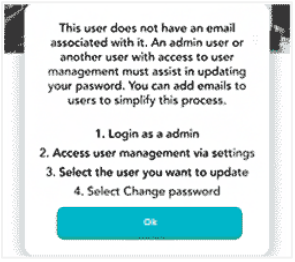
Si vous avez oublié votre mot de passe, faites ce qui suit.



***Remarque** : Cet écran s'affiche en anglais. Cependant, dès qu'un utilisateur ouvre une session, la langue de l'interface sera en français si le français est la langue établie dans le profil de l'utilisateur.*

1. Appuyez sur le champ **Username** (**ID d'utilisateur**) et entrez votre nom d'utilisateur.
2. Appuyez sur **Forgot password?** (**Mot de passe oublié?**).

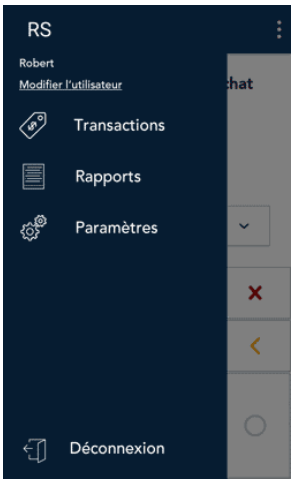
   Comme vous le voyez à l'écran, l'application vous envoie un lien de réinitialisation du mot de passe par courriel.
3. Accédez au courriel et cliquez sur le lien pour configurer un nouveau mot de passe.
4. Appuyez sur **OK** sur le terminal pour continuer.
5. Ouvrez votre session avec votre nouveau mot de passe.



***Remarque** : Si votre adresse courriel n'est pas incluse dans votre profil d'utilisateur, l'application vous demandera d'obtenir l'aide de votre administrateur ou de tout autre utilisateur ayant accès aux paramètres de gestion des utilisateurs. Suivez les instructions à l'écran ou consultez la section Gestion des utilisateurs à la page 54.*

Fermeture de session

Fermez votre session à la fin de la journée ou chaque fois que votre terminal est laissé sans surveillance afin d'éviter les transactions non autorisées.



1. Pour fermer une session dans Moneris Go :
   a. Appuyez sur l'icône ☰ du menu principal.
   b. Au bas du menu, appuyez sur **Déconnexion**.

***Remarque** : Pour que l'application ferme votre session automatiquement, consultez la section Paramètres de l'application de base à la page 60.*

Communication sans fil : 4G et Wi-Fi

Le terminal Moneris Go utilise une communication par réseau cellulaire (4G ou 3G) à longue portée pour envoyer des données au serveur de traitement de Moneris et en recevoir. Le terminal communique automatiquement par l'entremise du réseau 4G pour profiter d'une communication plus rapide, mais le réseau 3G est utilisé par défaut lorsque le réseau 4G n'est pas disponible.

Si vous configurez un réseau Wi-Fi, le terminal passera automatiquement à la communication par réseau Wi-Fi lorsque le signal Wi-Fi est plus fort que le signal du réseau cellulaire. Pour configurer un réseau Wi-Fi, consultez le guide Moneris Go[MD] : ***Installer votre terminal*** à la page **moneris.com/fr-ca/soutien/appareils/monerisgo**.

Indicateur de l'état du réseau

Icônes de la barre d'état	Description
4G	Le terminal est présentement connecté au réseau sans fil 4G du fournisseur autorisé et communique par l'entremise de ce réseau.
3G	Le terminal est présentement connecté au réseau sans fil 3G du fournisseur autorisé et communique par l'entremise de ce réseau (solution de secours).
	Le terminal est connecté à votre réseau Wi-Fi local et l'utilise pour communiquer avec le serveur de Moneris.

Vérifier la communication sans fil 4G/3G :

1. Lorsque le terminal est sous tension, vérifiez que l'indicateur 4G ou 3G s'affiche dans la barre d'état.
2. Assurez-vous que la force du signal est suffisante (consultez le tableau Indicateur de la force du signal ci-dessous).

Indicateur de la force du signal du réseau cellulaire

Symbole	Description
	**Cinq barres :** Le terminal reçoit un excellent signal du réseau et peut traiter des transactions.
	**Quatre barres :** Le terminal reçoit un très bon signal du réseau et peut traiter des transactions.
	**Trois barres :** Le terminal reçoit un bon signal du réseau et peut traiter des transactions.
	**Deux barres :** Le terminal reçoit un signal du réseau et peut traiter des transactions, mais il est possible qu'elles soient plus longues à conclure.
	**Une barre :** Le terminal reçoit un faible signal du réseau, et il est possible que vous ne soyez pas en mesure de traiter des transactions ou d'imprimer des reçus.
	**Aucune barre :** Le terminal ne reçoit aucun signal et NE PEUT PAS traiter de transactions.

Utilisation de la pile

Pour conserver la charge de la pile, utilisez l'une des méthodes ci-dessous :

- **Câble de chargement qui se branche directement sur le terminal :** Branchez ce câble au port USB situé sur le côté gauche du terminal. Branchez l'autre extrémité du câble sur une prise de courant fonctionnelle.
- **Base de chargement :** Posez le terminal sur la base de chargement facultative.

Au besoin, consultez le guide ***Moneris Go^{MD} : Installer votre terminal*** à la page **moneris.com/fr-ca/soutien/appareils/monerisgo**.

Conseils utiles

- Vérifiez le niveau de charge de la pile (voir les symboles ci-dessous) avant d'utiliser le terminal.
- Mettez le terminal hors tension (page 10) lorsque vous ne l'utilisez pas ou lorsque le chargement est en cours.

Indicateur d'état de la pile

L'indicateur d'état de la pile s'affiche dans la barre d'état, et il indique le niveau de charge ainsi que l'état de la pile.

	**Terminal connecté à une source d'alimentation externe** L'éclair s'affiche lorsque le terminal est connecté à une source d'alimentation externe.
	**Pile chargée à 25 % ou moins** Rechargez la pile le plus tôt possible. Il se peut que le terminal s'éteigne sous peu. Le cas échéant, les données ne seront pas perdues.
	**Pile chargée à 0 %** Le terminal s'éteindra, à moins que vous ne le connectiez à une source d'alimentation externe. Les données ne seront pas perdues si le terminal s'éteint.

Mise sous tension

1. Trouvez le bouton d'alimentation ⏻ situé du côté droit du terminal.
2. Pour mettre le terminal sous tension, appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant deux secondes jusqu'à ce que l'écran s'allume.

Mode d'économie d'énergie

Si vous n'utilisez pas le terminal pendant plusieurs minutes, l'écran deviendra noir et s'éteindra afin de conserver la charge de la pile. Pour rallumer l'écran, appuyez rapidement sur le bouton d'alimentation ⏻.

Redémarrage

1. Assurez-vous que le terminal n'est pas connecté à une source d'alimentation. Au besoin :
   - débranchez le câble de chargement relié au terminal;
   - retirez le terminal de la base de chargement facultative.
2. Trouvez le bouton d'alimentation situé du côté droit du terminal. Appuyez sur ce bouton pendant deux secondes.

   Quatre options s'affichent à l'écran : Mode avion, Sound, Reboot, et Éteindre.
3. Appuyez sur **Reboot**.

   L'icône Reboot s'affiche seule.
4. Appuyez de nouveau sur **Reboot** pour confirmer le redémarrage du terminal.

   Le message « Rebooting … » s'affiche à l'écran.
5. Le terminal s'éteint et redémarre.

Mise hors tension

1. Assurez-vous que le terminal n'est pas connecté à une source d'alimentation. Au besoin :
   - débranchez le câble de chargement relié au terminal;
   - retirez le terminal de la base de chargement facultative.
2. Trouvez le bouton d'alimentation situé du côté droit du terminal. Appuyez sur ce bouton pendant deux secondes.

   Quatre options s'affichent à l'écran : Mode avion, Sound, Reboot, et Éteindre.
3. Appuyez sur **Éteindre**.

   L'icône Éteindre s'affiche seule.
4. Appuyez de nouveau sur **Éteindre** pour confirmer la mise hors tension du terminal.

   Le message « Arrêt en cours… » s'affiche à l'écran.
5. Le terminal se met hors tension.

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 rester 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 : *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.*

Remarque *: 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.*

Saisie manuelle

Vous pouvez entrer manuellement les renseignements de la carte de crédit d'un client pour un achat pour lequel le client n'est pas présent à votre lieu d'affaires. Pour permettre la saisie manuelle:

- L'option « Saisie manuelle » est activée dans votre rôle d'utilisateur (page 56).
- L'option « Transactions saisies manuellement » est activée dans les Paramètres de l'application de base (page 60).

Pour traiter une transaction où la carte est absente, consultez Achat avec carte absente à la page 17.

Transactions

Directives de transaction

Suivez les directives générales suivantes pour traiter des transactions financières.

1. Assurez-vous d'être connecté au réseau de Moneris. Confirmez que les symboles 4G, 3G ou Wi-Fi s'affichent et vérifiez les indicateurs de la force du signal dans la barre d'état située au haut de l'écran. Si les symboles 4G, 3G et Wi-Fi ne s'affichent pas, le terminal ne sera pas en mesure de traiter des transactions. Si la force du signal 4G ou 3G est inférieure ou égale à deux barres, il est possible que les transactions soient longues à conclure ou que le terminal ne soit pas en mesure de traiter des transactions. Consultez la section Messages d'erreur à la page 63.
2. Déterminez le type de transaction à traiter (notamment un achat, une préautorisation, un remboursement ou une annulation). Achat est la transaction par default.
3. Commencez la transaction sur le terminal et répondez aux invites. Pour obtenir les instructions, consultez les pages 13 à 40.
    - Si invité, donnez le terminal au client pour qu'il réponde aux invites du client lorsqu'elles s'affichent.
    - Si la carte doit être saisie pour conclure la transaction, le client la présente, l'insère ou la glisse dans le terminal, pour les transactions où le client est présent.
    - 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, présentation, ou saisie manuelle);
        - les fonctions activées (p. ex. : pourboire).
4. Gérez les reçus imprimés. (Consultez la section Reçus à la page 44.)
    - Reçu du client : Donnez ce reçu au client. Si le client a le terminal dans les mains, il peut détacher le reçu lui-même.
    - Reçu du commerçant : Gardez ce reçu pour vos dossiers.

Achat par carte de débit ou de crédit

Suivez les étapes ci-dessous pour traiter une transaction d'achat par carte de débit ou de crédit.

1. Commencez à l'écran **Achat**. Il s'agit de l'écran par défaut du terminal.

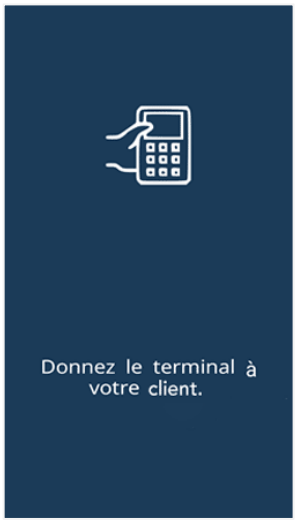
   Si votre terminal se trouve à un autre écran, appuyez sur l'icône ☰ du menu principal, puis sur **Transactions**.



2. Entrez le montant de l'achat au moyen du clavier numérique à l'écran, puis appuyez sur la touche OK ○.



3. Donnez le terminal au client pour qu'il réponde aux invites du client.

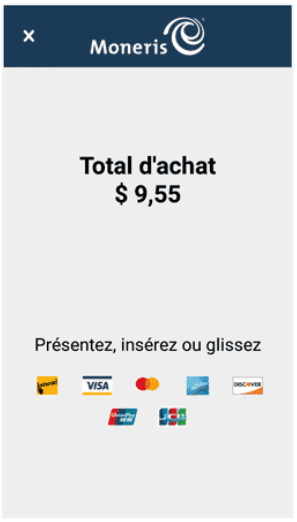


4. Si la fonction de saisie des pourboires est activée, le client entre un pourboire ou il choisit de ne laisser aucun pourboire.

   Pour activer la fonction de saisie des pourboires, consultez la section Paramètres de pourboire à la page 53.



5. L'écran « Achat total » s'affiche et montre les renseignements suivants :
   - Le montant total de l'achat, pourboire inclus (le cas échéant);
   - L'invite « Présenter, insérer ou glisser »;
   - Les marques de carte (p. ex. *Interac* et Visa) et les portefeuilles électroniques (p. ex. Apple Pay) que vous acceptez.
6. Le client présente, insère ou glisse sa carte, selon le type de carte utilisée pour le paiement. Pour en savoir plus sur les méthodes de saisie de la carte, consultez la page 11.

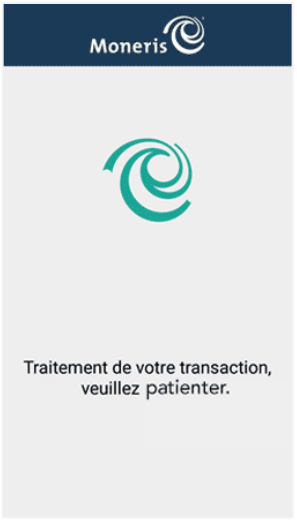


7. Le client entre son NIP s'il est invité à le faire. D'autres invites du client peuvent s'afficher.



8. Le message « Traitement de votre transaction, veuillez patienter » s'affiche.

   Si le client insère une carte à puce, le message « Ne retirez pas votre carte » s'affiche également.



9. Une fois la transaction approuvée, l'invite « De quelle façon souhaitez-vous recevoir votre reçu? » s'affiche et présente les options d'envoi du reçu : **Imprimer**, **Texto**, **Courriel**, et **Aucun**.

   Remarque : *Vous pouvez choisir les options de reçu offertes à vos clients. Consultez la section Paramètres de reçu à la page 52.*

10. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur l'une des options affichées à l'écran. Si le client choisit de recevoir le reçu par Texto ou par Courriel, il devra entrer les renseignements requis.



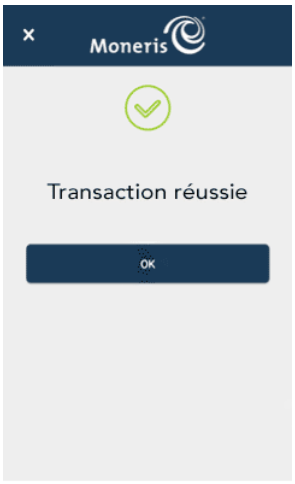
11. Si le client choisit d'imprimer son reçu :

    a. L'application imprime le reçu.

    b. Le client détache le reçu.



12. Le message « Transaction réussie » s'affiche.
    a. Le client vous redonne le terminal.
    b. Appuyez sur **OK** pour revenir à l'écran par défaut (Achat).



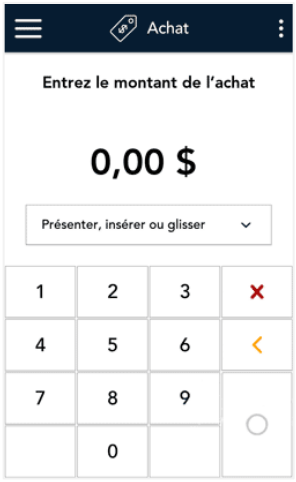
13. Si vous avez activé la fonction d'impression du reçu du commerçant, le terminal imprime le reçu du commerçant.

    Gardez ce reçu pour vos dossiers.



14. L'écran de transaction par défaut (Achat) s'affiche.

    L'application peut alors traiter la prochaine transaction.



Achat avec carte absente

Si votre entreprise traite des commandes postales, téléphoniques ou électroniques, suivez ces directives pour traiter une transaction d'achat en entrant manuellement les renseignements de la carte de crédit du client.

1. Commencez à l'écran **Achat**. Il s'agit de l'écran par défaut du terminal.

   Si votre terminal se trouve à un autre écran, appuyez sur l'icône ☰ du menu principal, puis sur **Transactions**.

2. Appuyez sur le champ d'entrée de carte (**Présenter, insérer ou glisser**) pour afficher les options d'entrer la carte.



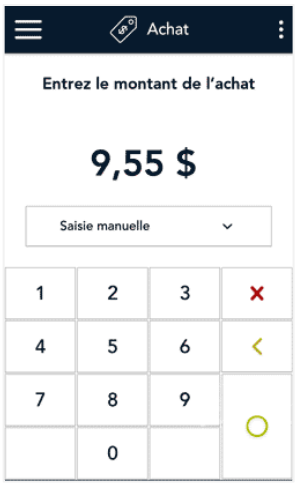
3. Appuyez sur **Saisie manuelle**, puis sur **OK**.

   ***Remarque** : Cette option est disponible seulement lorsque « Saisie manuelle » est activée dans votre rôle d'utilisateur. Pour en savoir plus, referez-vous à la section Rôles des utilisateurs à la page 56.*



4. Entrez le montant de l'achat au moyen du clavier numérique à l'écran, puis appuyez sur la touche OK ○.

   ***Remarque** : L'ordre de ces étapes initiales est flexible. Vous pouvez entrer le montant de l'achat en premier, ou vous pouvez choisir la méthode de saisie de la carte en premier. Les deux vont marcher.*



5. À l'écran de confirmation :
   a. Vérifiez le montant de l'achat.
   b. Appuyez sur chaque champ et entrer les renseignements requis pour la carte de crédit.
   c. Appuyez sur **Confirmer**.
      - Si vous n'avez pas entré le CVC, continuez à l'étape 6.
      - Si vous avez bien entré le CVC, passez à l'étape 7.



6. Appuyez sur une option afin d'indiquer pourquoi vous n'avez pas entré le CVC.

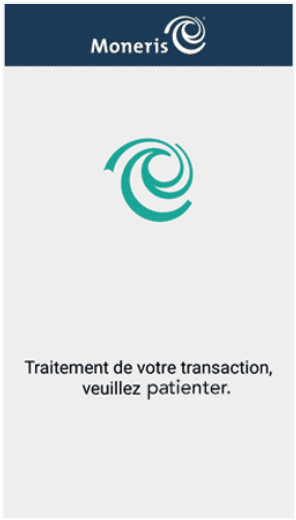


7. Si la fonction de saisie des pourboires est activée, vous pouvez entrer un pourboire précisé par le client.

   Pour activer la fonction de saisie des pourboires, consultez la section Paramètres de pourboire à la page 53.



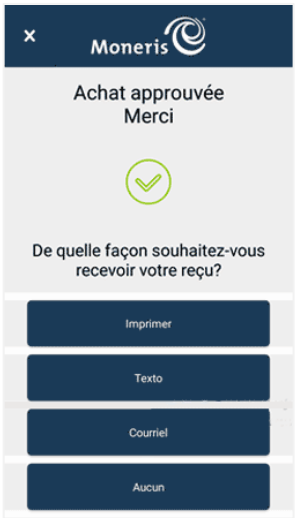
8. Le message « Traitement de votre transaction, veuillez patienter » s'affiche.



9. Une fois la transaction approuvée, l'invite « De quelle façon souhaitez-vous recevoir votre reçu? » s'affiche et présente les options d'envoi du reçu : **Imprimer**, **Texto**, **Courriel**, et **Aucun**.

   Remarque : *Vous pouvez choisir les options de reçu offertes à vos clients. Consultez la section Paramètres de reçu à la page 52.*

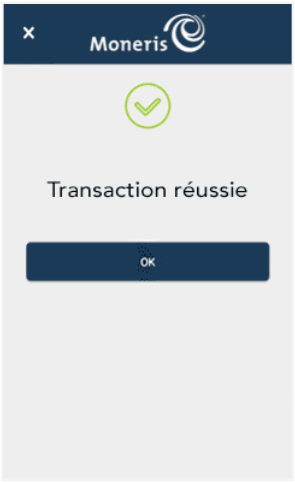
   a. Choisissez une option de reçu pour le client, ou demandez-lui s'il parle au téléphone.
   b. Si vous avez choisi **Texto** ou **Courriel**, entrez les renseignements appropriés.



10. Si vous avez choisi « Imprimer », l'application imprime le reçu.



11. Le message « Transaction réussie » s'affiche. Appuyez sur **OK** pour revenir à l'écran par défaut (Achat).



12. Si vous avez activé la fonction d'impression du reçu du commerçant, le terminal imprime le reçu du commerçant.

    Gardez ce reçu pour vos dossiers.



13. L'écran de transaction par défaut (Achat) s'affiche.

    L'application peut alors traiter la prochaine transaction.



Approbation partielle d'une transaction d'achat

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.

Une carte de crédit prépayée est une carte de crédit (comme Visa[MD] ou Mastercard[MD]) qui contient un montant d'argent préétabli.

1. À l'écran **Achat**, suivez les étapes 1 à 8 de la procédure de transaction d'achat (page 13).

   Si votre terminal se trouve à un autre écran, appuyez sur l'icône ☰ du menu principal, puis sur **Transactions**.

   ***Remarque** : Traitez toutes les cartes prépayées en premier; le client pourrait en avoir plus d'une.*



2. Lorsqu'un paiement partiel est approuvé, le client voit les renseignements suivants à l'écran :
   - le message d'approbation;
   - le montant payé;
   - le montant qu'il reste à payer;
   - une invite disant de redonner le terminal au commerçant.
3. Le client vous redonne le terminal.



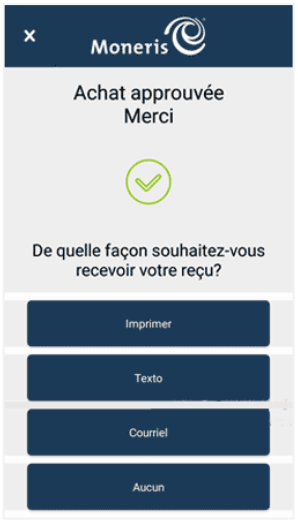
4. L'écran affiche les renseignements de l'approbation partielle, et trois options sont offertes. Demandez au client l'option qu'il préfère.

   - Argent comptant : Si le client souhaite payer le solde restant avec de l'argent comptant, appuyez sur **Argent (comptant)**. Passez à l'étape 5.
   - Carte : Si le client souhaite payer le solde restant au moyen d'une autre carte (y compris une autre carte de crédit prépayée), appuyez sur **Carte** et traitez la transaction.
     - S'il reste encore un montant à payer, répétez les étapes 1 à 4.
     - Si le paiement est complet, passez à l'étape 5.
   - Annuler : Si le client choisit d'annuler la vente, appuyez sur **Annuler**. L'application remboursera automatiquement toutes les transactions partiellement approuvées qui ont été traitées et qui sont liées à cette vente, en plus d'imprimer automatiquement un reçu d'annulation. Passez à l'étape 6.



5. Une fois l'achat approuvé, les options de reçu s'affichent à l'écran. Demandez au client la façon dont il souhaite recevoir son reçu, puis appuyez sur son choix.

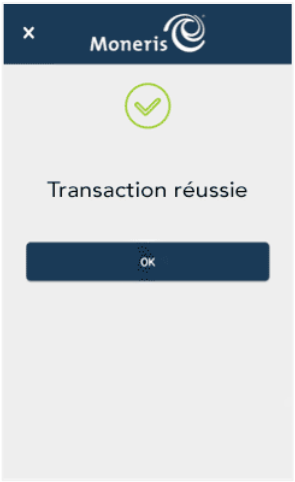
   - Si le client veut recevoir son reçu par message texte ou par courriel, appuyez sur **Texto** ou sur **Courriel**, puis donnez le terminal au client pour qu'il puisse entrer son numéro de téléphone ou son adresse courriel.



6. Si le client choisit d'imprimer son reçu, imprimez-le, puis donnez-le au client.



7. Lorsque l'écran « Transaction réussie » s'affiche, appuyez sur **OK** pour revenir à l'écran de transaction par défaut (Achat).



8. Si vous activez la fonction d'impression du reçu du commerçant, le terminal imprime le reçu du commerçant.

   Gardez ce reçu pour vos dossiers.



9. Si le client choisit de payer le solde restant en argent comptant, continuez la transaction en argent comptant en dehors de l'application Moneris Go. Le terminal n'imprimera aucun reçu pour la partie de la transaction en argent comptant.

Préautorisation

Effectuez une transaction de préautorisation par carte de crédit lorsque le montant final de l'achat est inconnu (p. ex. lorsque le client loue une voiture ou réserve une chambre d'hôtel).

1. Commencez à l'écran **Achat**. Il s'agit de la transaction par défaut.

   Si votre terminal se trouve à un autre écran, appuyez sur l'icône ☰ du menu principal, puis sur **Transactions**.



2. Appuyez sur l'icône des options additionnelles ⋮ et sélectionnez **Préautorisation**.

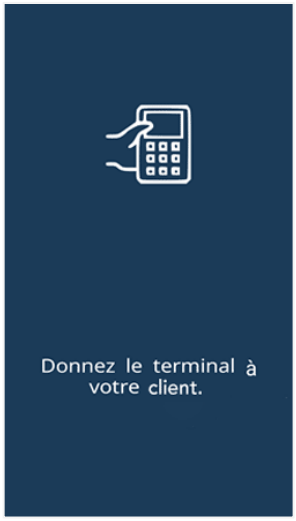
   Le nom de l'écran passe d'Achat à Préautorisation.



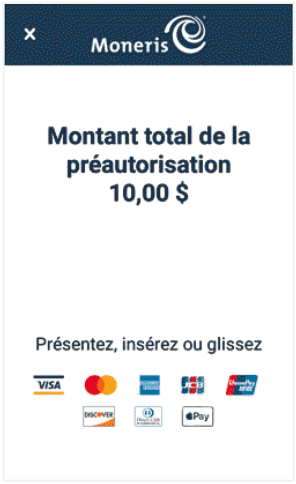
3. Au moyen du clavier numérique à l'écran, entrez le montant que vous souhaitez préautoriser puis appuyez sur la touche OK ○.



4. Donnez le terminal au client pour qu'il utilise sa carte et réponde aux invites à l'écran.

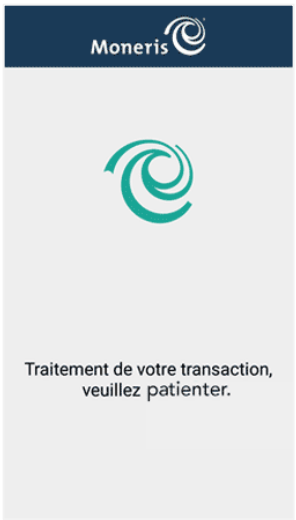


5. L'écran de la préautorisation totale s'affiche et demande au client de « Présenter, insérer ou glisser » sa carte.
6. Le client utilise sa carte pour conclure la transaction. Selon le type de carte utilisé, il peut présenter sa carte au lecteur sans contact du terminal ou il peut l'insérer ou la glisser dans le terminal. Pour en savoir plus sur les Méthodes de saisie de la carte, consultez la page 11.



7. Le message « Traitement de votre transaction, veuillez patienter » s'affiche.

   Si le client insère une carte à puce, le message « Ne retirez pas votre carte » s'affiche également.



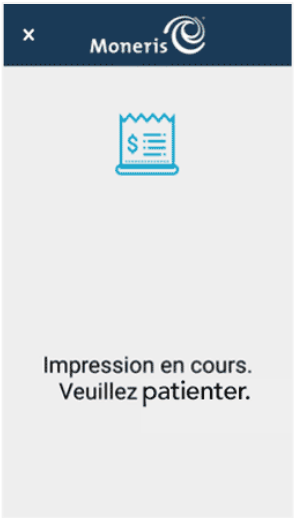
8. Une fois la préautorisation approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » s'affiche et présente au client les options d'envoi du reçu suivantes : **Imprimer**, **Texto**, **Courriel** et **Aucun**.

   Remarque : *Vous pouvez choisir les options de reçu offertes à vos clients. Pour ce faire, consultez la section Paramètres de reçu à la page 52.*

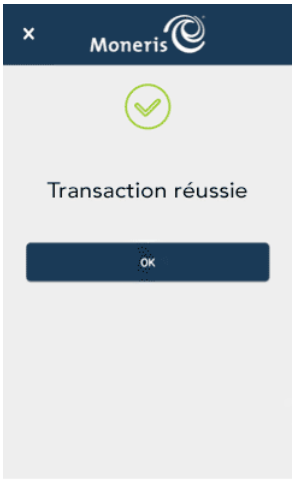
9. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur l'une des options affichées à l'écran. Si le client choisit de recevoir le reçu par Texto ou par Courriel, il doit entrer les renseignements requis.



10. Si le client choisit d'imprimer son reçu :
    a. L'application imprime le reçu.
    b. Le client détache le reçu.



11. Le message « Transaction réussie » s'affiche.
    a. Le client vous redonne le terminal.
    b. À l'écran, appuyez sur **OK** pour revenir à l'écran par défaut.



12. Si vous activez la fonction d'impression du reçu du commerçant, le terminal imprime le reçu du commerçant.

    Gardez ce reçu pour vos dossiers.



13. L'écran de transaction par défaut s'affiche.

    Vous pouvez alors traiter la prochaine transaction.



Transactions de suivi

- Préautorisation : conclusion ou annulation (page 28)

Préautorisation : carte absente

Suivez ces étapes afin de traiter une transaction de préautorisation par carte absente (p. ex. lorsque le client fait une réservation au téléphone pour un séjour dans un hôtel ou une location de voiture).

1. Consultez la procédure de préautorisation (carte présente) à la page 24 et suivez les étapes 1 à 3.
2. À l'écran Préautorisation, appuyez sur le champ de saisie de la carte (**Présenter, insérer ou glisser**) afin d'afficher les options de saisie de la carte. Ensuite, appuyez sur **Saisie manuelle**, puis sur **OK**.
3. Lorsque l'invite s'affiche, entrez les renseignements de la carte de crédit au moyen du clavier à l'écran, puis appuyez sur **Confirmer**.
4. Suivez les invites à l'écran afin de traiter la préautorisation.



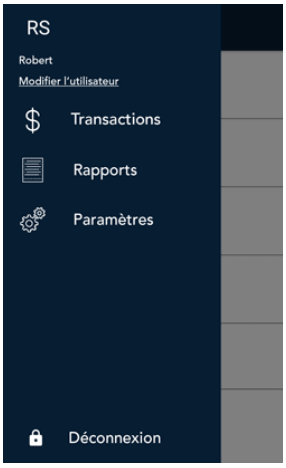
Pour connaître toutes les étapes à suivre, consultez le ***Manuel d'utilisation en ligne*** pour votre terminal Moneris Go qui se trouve à la page **moneris.com/fr-CA/soutien**.

Préautorisation : conclusion ou annulation

Sélectionnez le type de transaction que vous souhaitez traiter :

- **Conclusion** : concluez une préautorisation lorsque vous connaissez le montant final de l'achat (p. ex. : lors du paiement à la sortie de l'hôtel ou au retour d'une voiture de location).
- **Annulation** : annulez une préautorisation afin d'annuler la transaction et de débloquer les fonds.

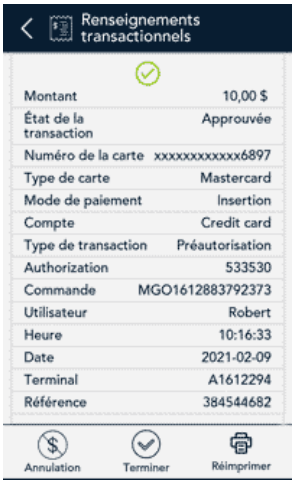
1. Dans le menu principal, appuyez sur **Rapports**.



2. Consultez la section « Dernières transactions » pour voir toutes les transactions de préautorisation classées par date. Appuyez sur la préautorisation que vous voulez conclure ou annuler.
   - Au besoin, appuyez sur le menu déroulant **Toutes les transactions** et sélectionnez Préautorisations pour voir les transactions de préautorisation qui ont été traitées dans les **30** derniers jours.
   - Vous pouvez également appuyer sur **Lire** afin de lire le code QR du reçu ou sur **Rechercher** pour trouver la préautorisation à finaliser. Pour connaître les directives, consulter la section Trouver une transaction en utilisant les fonctions Lire ou Rechercher à la page 50.



3. Les renseignements sur la transaction s'affichent.
   - Vérifiez qu'il s'agit de la bonne préautorisation. Pour revenir à l'écran précédent, appuyez sur <.
   - Pour conclure la préautorisation, appuyez sur **Terminer**, puis passez à l'étape 4.
   - Pour annuler la préautorisation, appuyez sur **Annulation**, puis sur **OK** à l'écran de confirmation. Passez à l'étape 6.



4. L’écran « Conclusion » s’affiche et montre le montant de la préautorisation initiale.
   - Pour modifier le montant de la conclusion, appuyez sur la touche Supprimer < afin de supprimer le montant, puis entrez le montant final qui sera facturé au client.
5. Appuyez sur la touche OK ○ pour accepter le montant et continuer.



6. Donnez le terminal au client pour qu’il réponde aux invites du client.

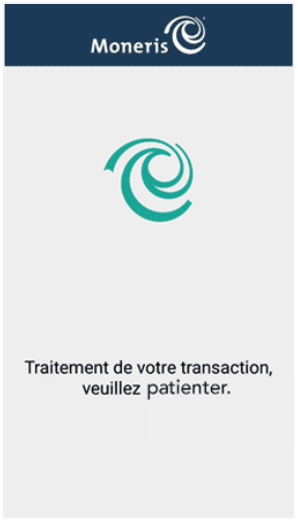


7. Si la fonction de saisie des pourboires est activée, le client entre un pourboire ou il choisit de ne laisser aucun pourboire.

   Pour activer la fonction de saisie des pourboires, consultez la section Paramètres de pourboire à la page 53.



8. Le message « Traitement de votre transaction, veuillez patienter » s'affiche.

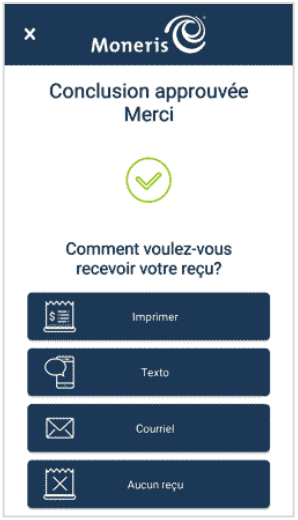


9. Une fois la conclusion ou l'annulation approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » s'affiche et présente au client les options d'envoi du reçu suivantes : **Imprimer**, **Texto**, **Courriel** et **Aucun reçu**.

   Remarque : *Vous pouvez choisir les options de reçu qui s'affichent. Pour ce faire, consultez la section Paramètres de reçu à la page 52.*

   a. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur l'une des options affichées à l'écran.

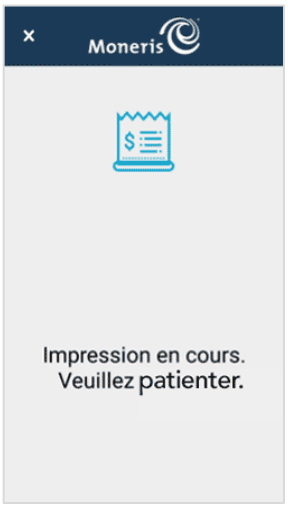
   b. Si le client choisit de recevoir le reçu par Texto ou par Courriel, il doit entrer les renseignements requis.



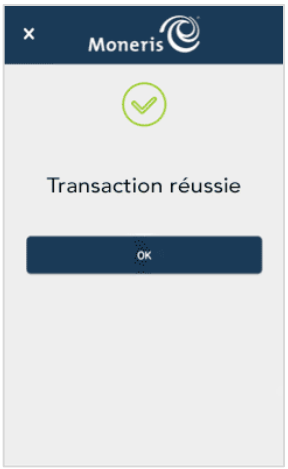
10. Si le client choisit d'imprimer son reçu :

    a. L'application imprime le reçu.

    b. Le client détache le reçu.

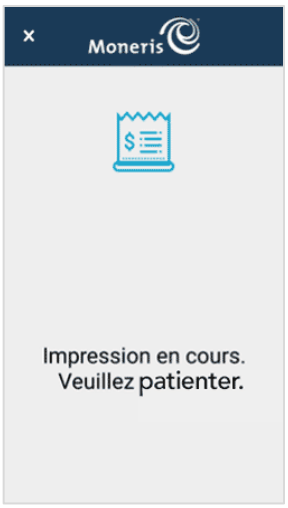


11. Lorsque l'écran « Transaction réussie » s'affiche.
    a. Le client vous passe le terminal.
    b. Appuyez sur **OK** pour revenir à l'écran de transaction par défaut.



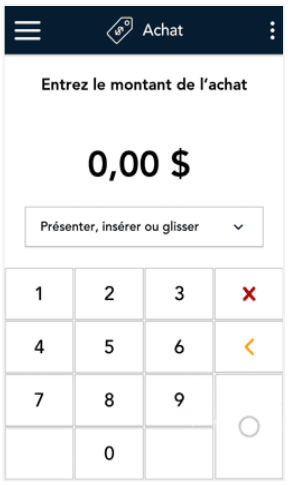
12. Si vous activez la fonction d'impression du reçu du commerçant, le terminal imprime le reçu du commerçant.

    Gardez ce reçu pour vos dossiers.



13. L'écran de transaction par défaut s'affiche.

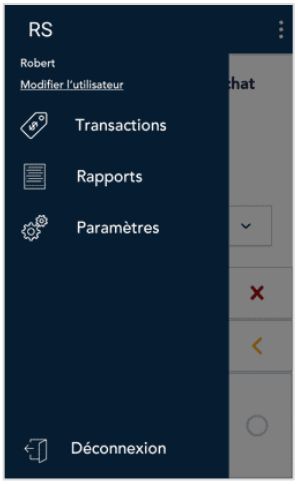
    Vous pouvez alors traiter la prochaine transaction.



Remboursement

Le remboursement crédite le compte du client en fonction d'une transaction d'achat particulière. Vous pouvez rembourser le montant total d'une transaction d'achat ou une partie de ce montant. Les remboursements sont traités à l'écran Rapports. (Pour traiter un Remboursement indépendant, consultez la page 36.)

1. Dans le menu principal, appuyez sur **Rapports**.

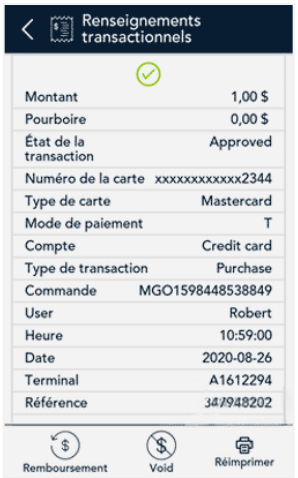


2. Regardez dans la section « Dernières transactions », puis appuyez sur la transaction à rembourser. Au besoin, appuyez sur le menu déroulant « Toutes les transactions » et sélectionnez le type de transaction que vous cherchez.

   Vous pouvez également appuyer sur **Lire** afin de lire le code QR du reçu ou sur **Rechercher** pour trouver la transaction à rembourser. Pour connaître la façon de faire, consultez la section Trouver une transaction en utilisant les fonctions Lire ou Rechercher à la page 50.



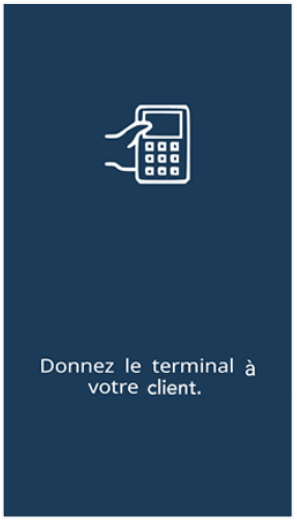
3. Les renseignements sur la transaction s'affichent.
   - Vérifiez qu'il s'agit de la bonne transaction, puis appuyez sur **Remboursement**.
   - Sinon, appuyez sur l'icône Précédent < dans la barre de titre pour revenir à l'écran précédent.



4. L’écran Remboursement s’affiche et montre le montant complet de la transaction d’achat originale.
   - Pour effectuer un remboursement partiel, appuyez sur la touche Supprimer < afin de supprimer le montant au complet, puis entrez le montant à rembourser.
5. Appuyez sur la touche OK ○ pour continuer.
   - Si la transaction originale a été traitée avec une carte de crédit, passez à l’étape 9.
   - Si la transaction originale a été traitée avec une carte de débit ou une carte UnionPay, continuez à l’étape 6.



6. Donnez le terminal au client pour qu’il utilise sa carte et réponde aux invites à l’écran.

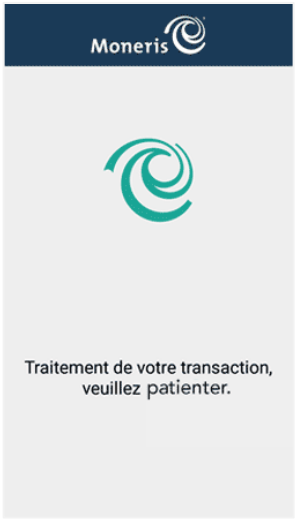


7. L’écran du remboursement total s’affiche et demande au client de « Présenter, insérer ou glisser » sa carte.
8. Le client présente, insère ou glisse sa carte, selon le type de carte utilisée pour le paiement. Pour en savoir plus sur les méthodes de saisie de la carte, consultez la page 11.



9. Le message « Traitement de votre transaction, veuillez patienter » s'affiche.

   Si le client insère une carte à puce, le message « Ne retirez pas votre carte » s'affiche également.



10. Une fois le remboursement approuvé, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » s'affiche et présente les options d'envoi du reçu suivantes : **Imprimer**, **Texto**, **Courriel**, et **Aucun**.

    Remarque : *Vous pouvez choisir les options de reçu offertes à vos clients. Consultez la section Paramètres de reçu à la page 52.*

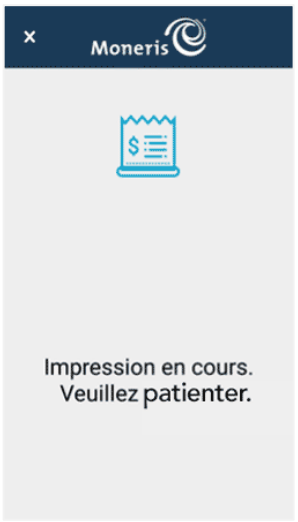
11. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur l'une des options affichées à l'écran. Si le client choisit de recevoir le reçu par Texto ou par Courriel, il devra entrer les renseignements requis.



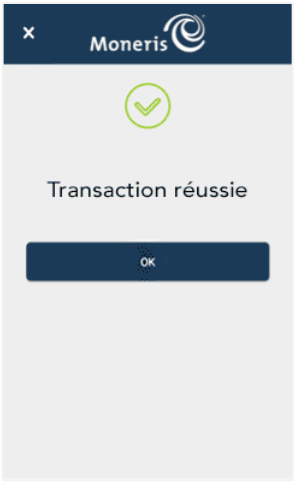
12. Si le client choisit d'imprimer son reçu :

    a. L'application imprime le reçu.

    b. Le client détache le reçu.



13. Le message « Transaction réussie » s'affiche.
    a. Le client vous redonne le terminal.
    b. Appuyez sur **OK** pour revenir à l'écran par défaut (Achat).



14. Si vous activez la fonction d'impression du reçu du commerçant, le terminal imprime le reçu du commerçant.

    Gardez ce reçu pour vos dossiers.



15. L'écran de transaction par défaut (Achat) s'affiche.

    L'application peut alors traiter la prochaine transaction.



Remboursement indépendant

Un remboursement indépendant crédite le compte d'un client sans avoir à le lier à un achat ou à toute autre transaction.

1. Commencez à l'écran **Achat**. Il s'agit de la transaction par défaut.

   Si votre terminal se trouve à un autre écran, appuyez sur l'icône ☰ du menu principal, puis sur **Transactions**.



2. Appuyez sur l'icône des options additionnelles ⋮ et sélectionnez **Remboursement**.

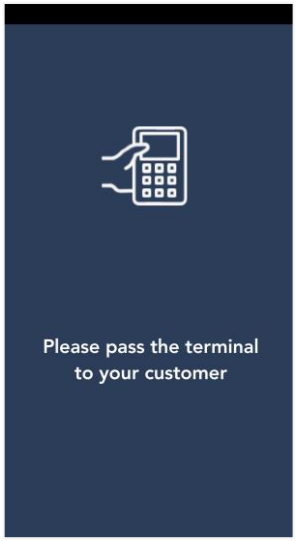
   Le nom de l'écran passe d'Achat à Remboursement.



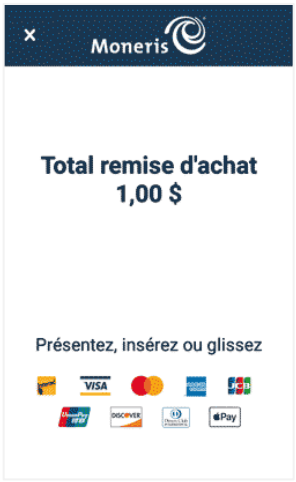
3. Entrez le montant du remboursement au moyen du clavier numérique à l'écran, puis appuyez sur la touche OK ○.



4. Donnez le terminal au client pour qu'il utilise sa carte et réponde aux invites à l'écran.

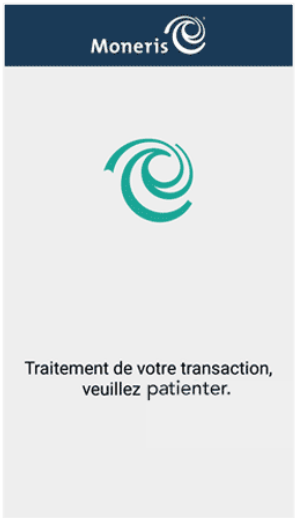


5. L'écran du remboursement total s'affiche et demande au client de « Présenter, insérer ou glisser » sa carte.
6. Le client entre sa carte. Selon le type de carte utilisé, il peut présenter sa carte au lecteur sans contact du terminal ou il peut l'insérer ou la glisser dans le terminal. Pour en savoir plus sur les Méthodes de saisie de la carte, consultez la page 11.



7. Le message « Traitement de votre transaction, veuillez patienter » s'affiche.

   Si le client insère une carte à puce, le message « Ne retirez pas votre carte » s'affiche également.



8. Une fois le remboursement approuvé, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » s'affiche et présente au client les options d'envoi du reçu suivantes : **Imprimer**, **Texto**, **Courriel** et **Aucun reçu**.

   Remarque : *Vous pouvez choisir les options de reçu offertes à vos clients. Pour ce faire, consultez la section Paramètres de reçu à la page 52.*

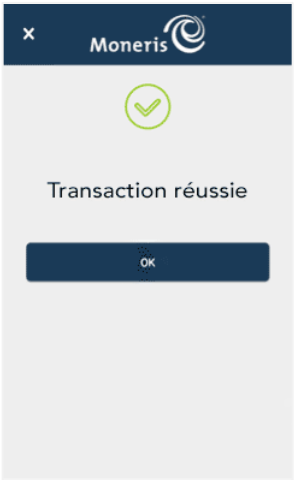
9. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur l'une des options affichées à l'écran. Si le client choisit de recevoir le reçu par Texto ou par Courriel, il doit entrer les renseignements requis.



10. Si le client choisit d'imprimer son reçu :
    a. L'application imprime le reçu.
    b. Le client détache le reçu.



11. Le message « Transaction réussie » s'affiche.
    a. Le client vous redonne le terminal.
    b. Appuyez sur **OK** pour revenir à l'écran par défaut.



12. Si vous activez la fonction d'impression du reçu du commerçant, le terminal imprime le reçu du commerçant.

    Gardez ce reçu pour vos dossiers.



13. L'écran de transaction par défaut (Achat) s'affiche.

    Vous pouvez alors traiter la prochaine transaction.



Remboursement indépendant : carte absente

Suivez les étapes ci-dessous pour effectuer un remboursement indépendant lorsque le client et sa carte sont absents. Les transactions avec carte absente comprennent les commandes postales, téléphoniques et en ligne.

1. Consultez la procédure de remboursement indépendant (carte présente) à la page 36 et suivez les étapes 1 à 3.
2. À l'écran Remboursement, appuyez sur le champ de saisie de la carte (**Présenter, insérer ou glisser**) afin d'afficher les options de saisie de la carte. Ensuite, appuyez sur **Saisie manuelle**, puis sur **OK**.
3. Lorsque l'invite s'affiche, entrez les renseignements de la carte de crédit au moyen du clavier à l'écran, puis appuyez sur **Confirmer**.
4. Suivez les invites à l'écran afin de traiter la transaction.



Pour connaître toutes les étapes à suivre, consultez le ***Manuel d'utilisation en ligne*** pour votre terminal Moneris Go qui se trouve à la page **moneris.com/fr-CA/soutien**.

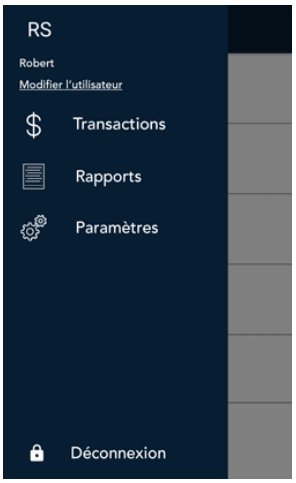
Annulation

Effectuez une annulation lorsqu'une transaction d'achat a été traitée incorrectement et doit être recommencée.

- Si vous avez plus d'un terminal, vous devez traiter l'annulation sur le même terminal que celui qui a traité la transaction originale.
- 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.

Les annulations sont traitées à l'écran Rapports. Suivez les instructions suivantes.

1. Dans le menu principal, appuyez sur **Rapports**.



2. Regardez dans la section « Dernières transactions », puis appuyez sur la transaction à annuler. Au besoin, appuyez sur le menu déroulant « Toutes les transactions » et sélectionnez le type de transaction que vous cherchez.

   Vous pouvez également appuyer sur **Lire** afin de lire le code QR du reçu ou sur **Rechercher** pour trouver la transaction à annuler. Pour connaître la façon de faire, consultez la section Trouver une transaction en utilisant les fonctions Lire ou Rechercher à la page 50.



3. Les renseignements sur la transaction s'affichent.

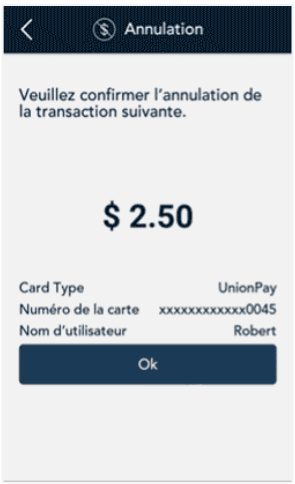
   - Vérifiez qu'il s'agit de la bonne transaction, puis appuyez sur **Annulation**.
   - Sinon, appuyez sur l'icône Précédent < dans la barre de titre pour revenir à l'écran précédent.

   ***Remarque** : Que faire si l'option Annuler ne s'affiche pas au bas de l'écran? Si l'option ne s'affiche pas, cela signifie que la transaction ne fait pas partie du lot actuel. Seules les transactions du lot actuel peuvent être annulées. Si vous devez annuler la transaction, effectuez un remboursement au lieu d'une annulation.*



4. L'application vous invite à confirmer que vous souhaitez continuer la transaction d'annulation.

   - Pour continuer, appuyez sur **OK**. Rendez-vous à l'étape 5.
   - Sinon, appuyez sur l'icône Précédent <.



5. Deux options s'offrent à vous :

   - Si la transaction originale a été traitée avec une carte de crédit, passez à l'étape 8.
   - Si la transaction originale a été traitée avec une carte de débit, continuez à l'étape 6.

6. Donnez le terminal au client pour qu'il utilise sa carte et réponde aux invites à l'écran.

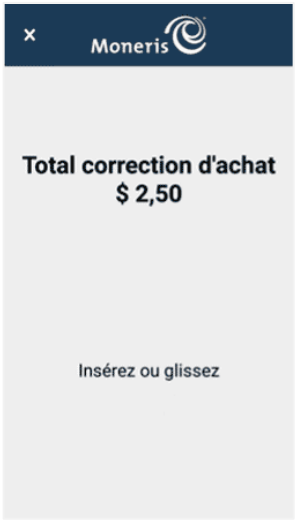


7. L'écran de l'annulation totale s'affiche et demande au client de « Insérer ou glisser » sa carte.

   a. Le client insère ou glisse sa carte, selon le type de carte utilisée pour le paiement. Pour en savoir plus sur les méthodes de saisie de la carte, consultez la page 11.

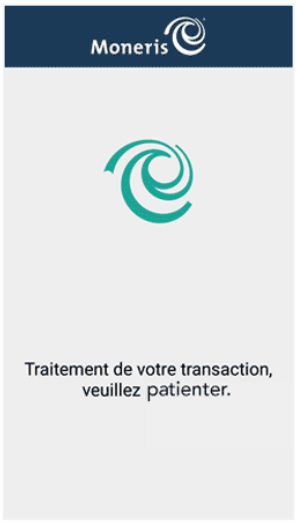
   b. Le client répond aux invites supplémentaires. Par exemple :

      - choisir un compte (compte chèques ou compte d'épargne);
      - entrer le NIP.



8. Le message « Traitement de votre transaction, veuillez patienter » s'affiche.

   Si le client insère une carte à puce, le message « Ne retirez pas votre carte » s'affiche également.

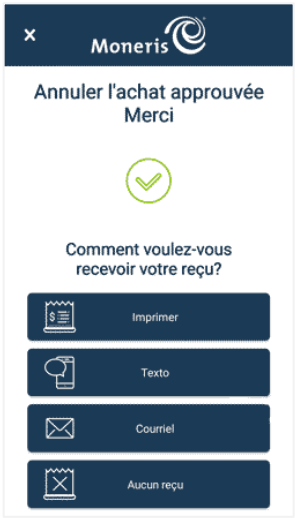


9. Une fois l'annulation approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » s'affiche et présente les options d'envoi du reçu suivantes : **Imprimer**, **Texto**, **Courriel**, et **Aucun**.

   Remarque : *Vous pouvez choisir les options de reçu offertes à vos clients. Consultez la section Paramètres de reçu à la page 52.*

   a. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur l'une des options affichées à l'écran.

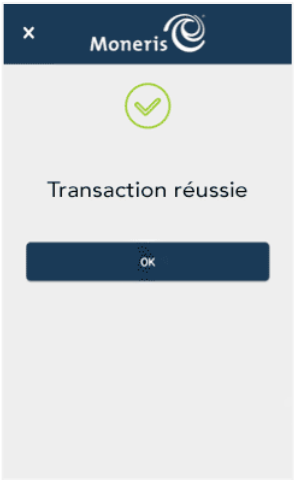
   b. Si le client choisit de recevoir le reçu par Texto ou par Courriel, il devra entrer les renseignements requis.



10. Si le client choisit d'imprimer son reçu :
    a. L'application imprime le reçu.
    b. Le client détache le reçu.



11. Le message « Transaction réussie » s'affiche.
    a. Le client vous redonne le terminal.
    b. Appuyez sur **OK** pour revenir à l'écran par défaut (Achat).
    c. Si vous activez la fonction d'impression du reçu du commerçant, le terminal imprime le reçu du commerçant. Gardez ce reçu pour vos dossiers.



12. L'écran de transaction par défaut (Achat) s'affiche.

    L'application peut alors traiter la prochaine transaction.



Reçus

Copie du client

Le client peut choisir parmi quatre options d'envoi du reçu : **Imprimer**, **Texto**, **Courriel** et **Aucun,** selon votre configuration des options de reçu. Consultez la section Paramètres de reçu à la page 52.

Option du client	Action du commerçant
Imprimer	La copie du reçu du client sera imprimée par le terminal. Donnez au client sa copie.
Texto	Vous n'avez aucune mesure à prendre. Moneris n'enregistre pas le numéro de téléphone du client. Le client devra donc entrer son numéro de téléphone chaque fois qu'il veut recevoir son reçu par texto.
Courriel	Vous n'avez aucune mesure à prendre. Moneris n'enregistre pas l'adresse courriel du client. Le client devra donc entrer son adresse courriel chaque fois qu'il veut recevoir son reçu par courriel.
Aucun reçu	Vous n'avez aucune mesure à prendre.

Copie du commerçant

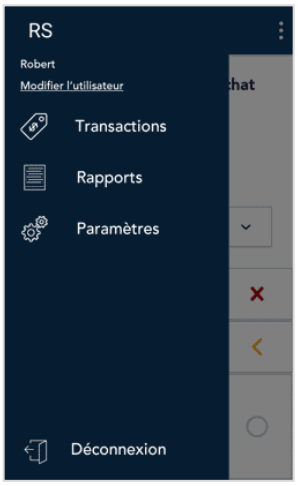
Si l'option est activée, la copie du reçu du commerçant s'imprime après celle du client. Consultez Paramètres du reçu à la page 52. Vous pouvez également configurer une pause entre l'impression de la copie du client et l'impression de la copie du commerçant.

Conservez la copie du commerçant pour vos dossiers.

Réimprimer les reçus

Pour réimprimer la copie du reçu du client et celle du commerçant liées à une transaction, suivez ces étapes.

1. Dans le menu principal, appuyez sur **Rapports**.



2. Regardez dans la section « Dernières transactions » de l'écran Rapports, puis appuyez sur la transaction pour laquelle vous souhaitez imprimer les reçus.

   Vous pouvez également appuyer sur **Lire** afin de lire le code QR du reçu ou sur **Rechercher** pour trouver la transaction. Pour connaître la façon de faire, consultez la section Trouver une transaction en utilisant les fonctions Lire ou Rechercher à la page 50.



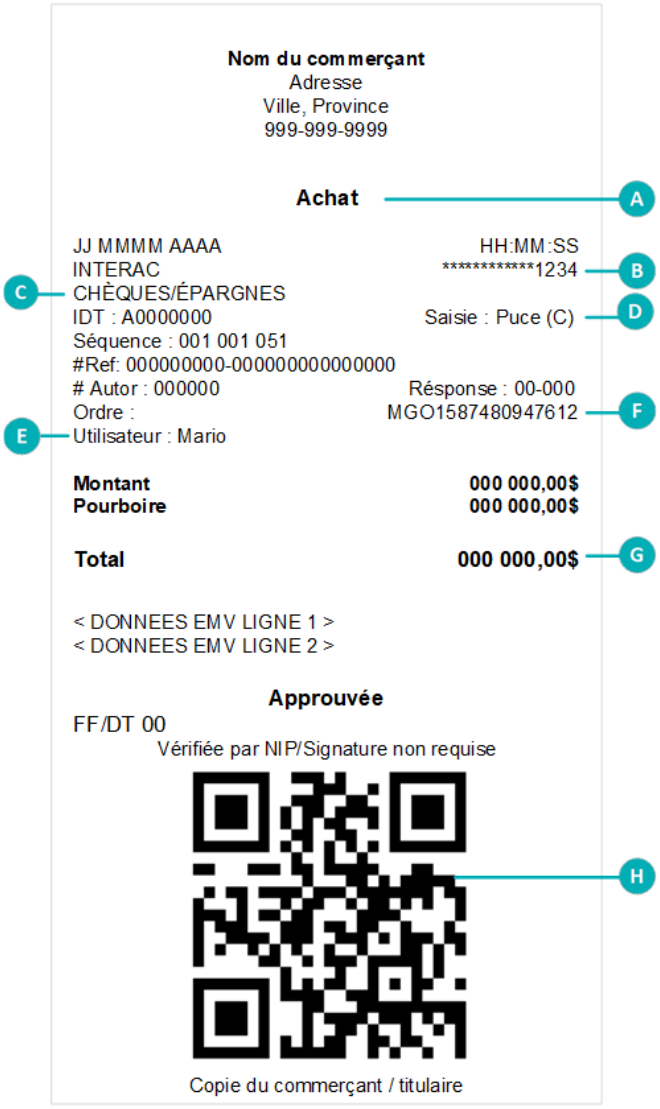
3. Lorsque les renseignements sur la transaction s'affichent, appuyez sur **Réimprimer**.

   L'application réimprime la copie du reçu du client et celle du commerçant.



5. Appuyez sur l'icône Précédent < dans la barre de titre pour revenir à l'écran précédent.
6. Appuyez sur l'icône ☰ du menu principal, puis sur **Transactions** afin de revenir à l'écran de transaction par défaut.

Exemple d'un reçu d'achat



Élément	Description
A	**Type de transaction.** Le type de transaction peut être un achat, un remboursement ou une annulation.
B	**Type de carte et numéro de carte.** Les types de cartes comprennent notamment *Interac*, Visa, Mastercard et American Express[MD]. Le numéro de carte est masqué : un astérisque est imprimé au lieu des chiffres du numéro de carte, sauf pour les quatre derniers.
C	**Chèques ou épargnes.** Il s'agit du compte sélectionné par le titulaire de carte qui utilise une carte *Interac*.
D	**Saisie.** Il s'agit de la façon dont les renseignements de la carte ont été saisis, par exemple en présentant, en insérant ou en glissant la carte.
E	**ID d'utilisateur (UID).** L'ID d'utilisateur indique l'utilisateur dont la session était ouverte sur le terminal lors du traitement de la transaction.
F	**ID de commande**. Vous pouvez utiliser l'ID de commande afin de trouver une transaction à annuler ou à rembourser, ou pour réimprimer le reçu. Consultez la page 50.
G	**Total.** Il s'agit du montant total de l'achat, y compris le pourboire.
H	**Code QR**. Vous pouvez lire le code QR afin de trouver immédiatement une transaction à annuler ou à rembourser, ou pour réimprimer le reçu. Consultez la page 50.

Reçu de paiement partiel

Une fois que le client a payé le montant total de l'achat, l'application produit un reçu distinct pour chaque approbation partielle. Si le client utilise trois cartes prépayées, l'application produira trois reçus d'approbation partielle.

Masquage du numéro de carte

Tous les chiffres de la carte imprimés sur un reçu 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 ne s'affiche sur aucune copie du reçu. Ces mesures aident à prévenir la fraude.

Rapports

Vous pouvez accéder à vos rapports de transactions de deux façons : dans le portail Web de Marchand Direct et directement dans l'application Moneris Go sur votre terminal.

Production de rapports dans Marchand Direct

En plus de pouvoir consulter les rapports sur votre terminal Moneris Go, vous pouvez le faire en ligne en ouvrant votre session dans Marchand Direct. (Consultez les instructions d'inscription au section « S'inscrire à Marchand Direct » dans le guide ***Installer votre terminal*** à l'adresse **moneris.com/fr-ca/soutien/appareils/monerisgo**). 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 :

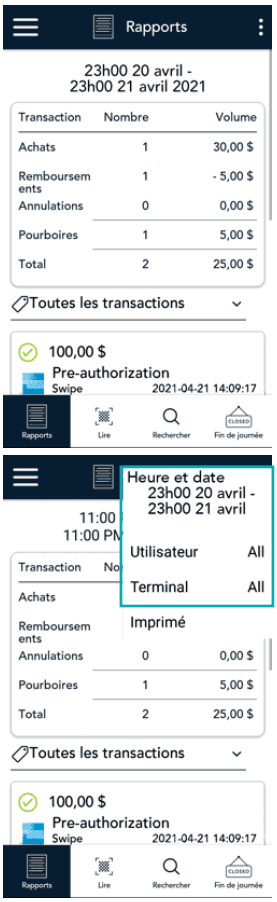
1. Au site **moneris.com**, dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **Connexion**, puis **Marchand Direct**.
2. Saisissez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe.

Rapports dans l'application Moneris Go

Tous les renseignements de la transaction s'affichent directement à l'écran Rapports.

***Important** : Seuls les utilisateurs dont l'option « Voir les autres utilisateurs dans les rapports » est activée pour leur rôle d'utilisateur peuvent voir toutes les transactions. Par exemple, si le niveau d'accès de rôle d'utilisateur est « Bas », seules vos transactions s'afficheront. Consultez la section Rôles des utilisateurs à la page 56.*

Pour consulter l'écran Rapports, appuyez sur l'icône ☰ du menu principal, puis sur **Rapports**. Voici les renseignements qui s'affichent à l'écran :



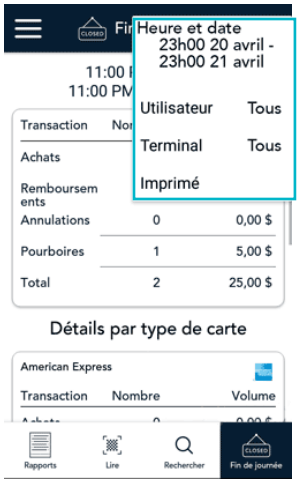
- Sommaire de 24 h : Il s'agit d'un sommaire de toutes les transactions traitées sur tous vos terminaux Moneris Go durant les 24 heures suivant l'heure de réinitialisation des rapports (page 60). Par exemple, si vos rapports sont réinitialisés à 23 h, le sommaire affiche les transactions traitées entre 23 h hier et 23 h aujourd'hui. Ce sommaire montre le nombre de transactions de chaque type (achat, préautorisation, conclusion, remboursement et annulation) ainsi que leur volume en dollars et la somme totale.
- Dernières transactions : Il s'agit d'une liste de toutes les transactions effectuées sur tous vos terminaux Moneris Go, y compris les transactions des lots fermés.
  - Au besoin, appuyez sur le menu déroulant **Toutes les transactions** pour filtrer par type de transaction et méthode de saisie de la carte.
  - Appuyez sur une transaction pour consulter ses renseignements complets.
  - À l'écran de renseignements sur la transaction, vous pouvez effectuer un remboursement ou une annulation, ou réimprimer le reçu, ainsi que une conclusion de préautorisation.
- Options additionnelles : Appuyez sur l'icône des options additionnelles ⋮ pour afficher le menu des options. Ce menu vous permet de filtrer les transactions par **heure et date, utilisateur et terminal**. Vous pouvez appliquer le nombre de filtres que vous voulez. Pour savoir comment utiliser les filtres, consultez la section Filtrer les transactions aux écrans Rapports et Fin de journée à la page 49.

  Pour sortir du menu des options, appuyez n'importe où sur l'écran.

- Lire ou Rechercher : Utilisez l'une ou l'autre de ces fonctions pour trouver une transaction. Appuyez sur **Lire** afin d'utiliser la caméra arrière du terminal pour lire le code QR d'un reçu. Appuyez sur **Rechercher** afin d'entrer des critères de recherche précis. Pour connaître la façon d'utiliser les fonctions Lire ou Rechercher, consultez la section Trouver une transaction en utilisant Lire ou Rechercher à la page 50.



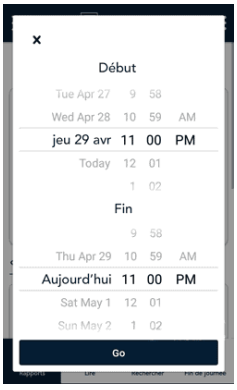
- Fin de journée : Appuyez sur **Fin de journée** pour consulter le rapport de fin de journée qui montre les totaux des transactions depuis l'heure de réinitialisation des rapports, en plus des totaux des transactions pour chaque type de carte (Visa, Mastercard, *Interac* et autres). Vous pouvez utiliser le rapport de fin de journée pour diverses raisons, et les filtres peuvent vous aider à obtenir les renseignements nécessaires.



  - Pour filtrer les totaux des transactions par heure et date, utilisateur ou terminal, appuyez sur l'icône des options additionnelles ⋮ afin d'afficher le menu des options. Ce menu vous permet d'appliquer le nombre de filtres que vous voulez. Pour savoir comment utiliser les filtres, consultez la section Filtrer les transactions aux écrans Rapports et Fin de journée à la page 49.
  - Filtrer les totaux des transactions par utilisateur vous permet de connaître les totaux pour un utilisateur précis, peu importe si l'utilisateur est un commis, serveur, conducteur ou autre employé.
  - Le rapport de fin de journée affiche également les pourboires. Dans le sommaire de tous les utilisateurs par défaut, vous pouvez voir les pourboires de votre compte entier, ce qui est pratique si vous souhaitez combiner les pourboires et les partager. Lorsque vous ajoutez un filtre d'utilisateur, vous pouvez voir le total des pourboires pour une personne précise. Il s'agit d'une façon pratique de savoir le montant des pourboires reçus par une personne en particulier.
  - Vous pouvez utiliser le filtre heure et date seul ou avec le filtre d'utilisateur ou de terminal pour obtenir un sommaire des transactions traitées durant une période de plusieurs jours. Cela peut être utile lorsqu'un travailleur contractuel prend un terminal au début de la semaine et le remet une fois à la fin de sa période de travail. Vous pouvez ainsi filtrer les transactions par heure et date et par terminal, ou par heure et date et par utilisateur, afin de voir toutes les transactions que cet employé a traitées.
  - Les utilisateurs peuvent accéder au rapport et aux filtres de tous vos terminaux Moneris Go si l'option « Voir les autres utilisateurs dans les rapports » est activée pour leur rôle d'utilisateur. Vous pouvez également simplifier vos processus d'affaires en demandant à une personne du bureau de produire tous ces rapports à partir d'un terminal central.
  - Pour imprimer le rapport de fin de journée en appliquant différents filtres, appuyez sur l'icône des options additionnelles ⋮, puis sur **Imprimer**. Conservez les rapports imprimés pour vos dossiers au besoin.

Filtrer les transactions aux écrans Rapports et Fin de journée

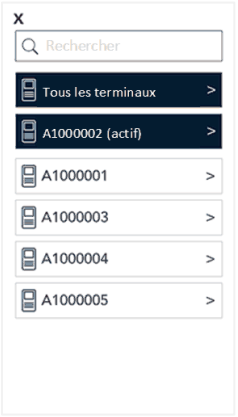
Appuyez sur l'icône des options additionnelles ⋮ pour accéder aux filtres de date, d'utilisateur et de terminal et ainsi obtenir un aperçu personnalisé de vos transactions ou de vos totaux. Vous pouvez appliquer le nombre de filtres que vous voulez.



Filtre d'heure et de date

1. Au menu des options additionnelles, appuyez sur **Heure et date** pour afficher le sélecteur d'heure et de date. Par défaut, la date de début est le jour précédent. L'heure de début par défaut est basée sur l'heure de réinitialisation des rapports (p. ex. 23 h).
   - Dans la section « Début », sélectionnez une date dans la colonne de dates. Modifiez l'heure et les minutes, au besoin, en faisant défiler les valeurs. Appuyez sur AM ou PM.
   - Dans la section « Fin », la date par défaut est « Aujourd'hui ». Par défaut, l'heure est celle configurée pour la réinitialisation des rapports. Modifiez la date ou l'heure de fin, au besoin. Appuyez sur AM ou PM.
2. Appuyez sur **Go** pour appliquer le filtre.

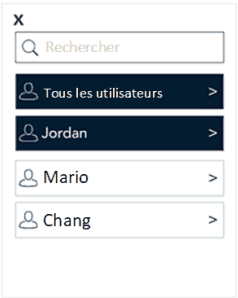
   Seuls les transactions ou les totaux des transactions qui correspondent aux filtres d'heure et de date indiqués s'affichent à l'écran.



Filtre de terminal

1. Au menu des options additionnelles, appuyez sur **Terminal** pour afficher la liste des terminaux.
   - Tous les terminaux ainsi que le terminal actuel sont déjà sélectionnés.
   - Appuyez sur un autre terminal pour le sélectionner.
2. L'écran affiche seulement les transactions ou les totaux des transactions traitées sur terminal choisi.

   Pour restaurer l'affichage par défaut (tous les terminaux), répétez l'étape 1 et sélectionnez **Tous les terminaux**.



Filtre d'utilisateur

1. Au menu des options additionnelles, appuyez sur **Utilisateur** pour afficher la liste des utilisateurs.
   - Tous les utilisateurs ainsi que l'utilisateur actuel sont déjà sélectionnés.
   - Appuyez sur un nom d'utilisateur pour le sélectionner.
2. L'écran affiche seulement les transactions ou les totaux des transactions traitées par l'utilisateur choisi.

   Pour restaurer l'affichage par défaut (tous les utilisateurs), répétez l'étape 1 et sélectionnez **Tous les utilisateurs**.

***Remarque** : Les filtres s'effacent automatiquement lorsque vous quittez l'écran Rapports. Lorsque vous retournerez à l'écran Rapports, vous verrez l'affichage par défaut c.-à-d. toutes les transactions pour tous les utilisateurs et terminaux pour la période de 24 h actuelle.*

Trouver une transaction en utilisant les fonctions Lire ou Rechercher

En plus des filtres, vous pouvez trouver une transaction en appuyant sur **Lire** ou **Rechercher.**

Lire le code QR d'un reçu



Vous pouvez trouver rapidement une transaction précise sur le terminal en lisant le code QR d'un reçu imprimé pour cette transaction.

1. À l'écran Rapports, appuyez sur **Lire**.

   La caméra arrière du terminal s'allume.

2. Tenez le reçu imprimé sous le terminal afin que le code QR s'affiche à l'écran.
3. L'application lit automatiquement le code QR et affiche les renseignements sur la transaction.

Rechercher une transaction au moyen de renseignements précis



Vous pouvez également trouver une transaction sur le terminal en entrant un terme de recherche précis.

1. À l'écran Rapports, appuyez sur **Rechercher**. L'écran Recherche s'affiche.
2. Appuyez sur le champ **Rechercher** pour entrer un critère de recherche. Vous pouvez entrer les renseignements suivants :
   - Un nom d'utilisateur. L'application trouvera toutes les transactions effectuées par cette personne.
   - Un montant. Par exemple 50,20.
   - Un type de carte. Par exemple Visa, Mastercard et *Interac*.
   - Un ID de commande.
3. Vérifiez que la date actuelle s'affiche dans le champ **Date**.
   - Si vous souhaitez garder la date actuelle, passez à la prochaine étape.
   - Pour modifier la date, appuyez sur le champ Date et sélectionnez une nouvelle date.
4. Appuyez sur **Rechercher**.
5. L'application trouve toutes les transactions qui correspondent au renseignement et à la date entrée.
   - Si vous trouvez une seule transaction, les renseignements sur cette transaction s'affichent.
   - Si vous trouvez plus d'une transaction, l'application affiche une liste des transactions. Appuyez sur une transaction pour consulter ses renseignements.
   - Si aucune transaction ne s'affiche, appuyez sur l'icône Précédent < dans la barre de titre pour revenir à l'écran de recherche.

Paramètres



Dans le menu principal, appuyez sur **Paramètres**. Chaque élément du menu Paramètres vous permet de configurer l'application afin de répondre aux besoins de votre entreprise.

- Mise à jour logicielle : Cet élément permet de synchroniser les paramètres avec Moneris. Consultez la section ci-dessous.
- Reçus : Cet élément permet de modifier les paramètres de reçu. Consultez la page 52.
- Pourboire : Cet élément permet de modifier les paramètres de pourboire. Consultez la page 53.
- Gestion des utilisateurs : Cet élément permet de gérer les utilisateurs. Consultez la page 54.
- Application de base : Cet élément permet de modifier les paramètres de l'application de base. Consultez la page 60.

Changement de mot de passe pour les utilisateurs dont le niveau d'accès est bas : Si vous n'avez pas accès au menu Paramètres et que vous souhaitez modifier votre propre mot de passe, consultez la section Modifier l'utilisateur à la page 59.

Mise à jour logicielle



Synchronisez tous vos paramètres avec Moneris.

1. Au menu Paramètres, appuyez sur **Mise à jour logicielle**.

   L'écran « Mise à jour logicielle » s'affiche.

2. Appuyez sur **Synchronisation**.

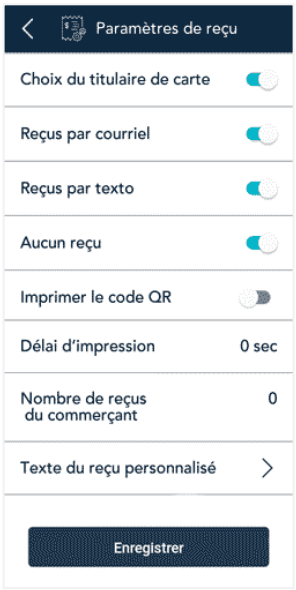
   Le message « Veuillez patienter, votre appareil se connecte au réseau de Moneris » s'affiche.

3. Lorsque vous voyez le message « Synchronisation réussie », appuyez sur **OK**.

   Les paramètres dans votre application sont maintenant synchronisés avec ceux de Moneris.

   - Pour revenir au menu Paramètres, appuyez sur l'icône Précédent <
   - Pour revenir à l'écran par défaut (Achat), appuyez sur l'icône du Menu principal ☰, puis sur **Transactions**.

Paramètres de reçu



Modifiez vos paramètres de reçu au besoin.

1. Dans le menu Paramètres, appuyez sur **Reçus**.

   L'écran « Paramètres de reçu » s'affiche.

2. Options de reçu : Pour permettre à vos clients de choisir une option de reçu, activez le paramètre **Choix de titulaire de carte**.

   a. Les options de reçu sont : Courriel, Texto, et Aucun reçu.

   b. Activez ou désactivez chaque option en appuyant sur la bascule correspondante.

   ***Remarque** : Si vous désactivez le paramètre « Choix du titulaire de carte », le terminal imprimera automatiquement un reçu du client.*

3. Imprimer le code QR. Par défaut, l'application imprime un code QR sur chaque reçu. Pour désactiver l'impression des codes QR, appuyez sur la bascule correspondante.

4. Délai d'impression. Ce paramètre détermine le délai (en secondes) entre l'impression du reçu du client et celui du commerçant. Le délai par défaut est de 0 seconde.

   a. Pour modifier ce paramètre, appuyez sur le champ **Délai d'impression** et choisissez un autre délai.

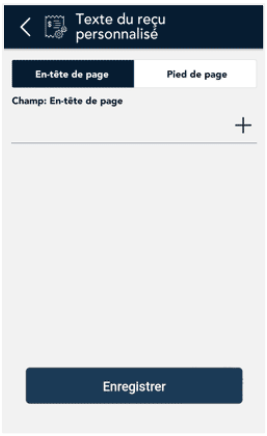
5. Nombre de reçus de commerçant. Par défaut, le terminal n'imprime **aucun** reçu du commerçant. Si vous voulez imprimer un reçu pour chaque transaction, appuyez sur le champ et sélectionnez une nouvelle valeur (c.-à-d. 1 ou 2 reçus).

6. Texte du reçu personnalisé. Pour ajouter du texte dans l'en-tête de page ou le pied de page du reçu, appuyez sur **Texte du reçu personnalisé**, puis consultez la section Personnaliser les en-têtes et les pieds de page ci-dessous.

7. Lorsque vous avez terminé de modifier les paramètres de reçu, appuyez sur **Enregistrer**.

Personnaliser les en-têtes et les pieds de page

Vous pouvez ajouter jusqu'à six lignes dans l'en-tête ou le pied de page du reçu du client. Chaque ligne peut comprendre jusqu'à 32 caractères.



Ajouter un en-tête ou un pied de page	1. À l'écran de personnalisation des champs, appuyez sur **En-tête de page** ou **Pied de page**. 2. Appuyez sur le champ vide et utilisez le clavier tactile pour saisir le texte de l'en-tête ou du pied de page. 3. Appuyez sur le signe **+** à côté du champ afin d'ajouter l'en-tête ou le pied de page à votre reçu. L'en-tête ou le pied de page s'affichent maintenant en dessous du champ vide. 4. Pour ajouter un autre en-tête ou pied de page, répétez ces étapes.
Supprimer un en-tête ou un pied de page	Appuyez sur le signe **–** situé à côté du champ.
Modifier un en-tête ou un pied de page	Appuyez sur le champ que vous souhaitez modifier. ***Remarque** : Vous pouvez glisser un champ d'en-tête ou de pied de page pour changer l'endroit où le texte s'affiche sur un reçu.*

Paramètres de pourboire

Modifiez vos paramètres de pourboire au besoin.



1. Dans le menu Paramètres, appuyez sur **Pourboire**.

   L'écran « Paramètres de pourboire » s'affiche.

2. Appuyez sur chaque bascule afin d'activer ou de désactiver le paramètre.

   Pourboires acceptés : Activez cette option pour que l'invite de pourboire s'affiche lorsque les clients paient. Une fois cette option activée, les différents pourboires acceptés s'afficheront.

   Pourboire en argent : Activez cette option pour que vos clients puissent laisser un pourboire en argent.

   Pourboire en pourcentage : Activez cette option pour que vos clients puissent laisser un pourboire qui correspond à un pourcentage du montant total.

   Pourboire préétabli 1 : Activez cette option pour que vos clients puissent laisser un pourboire correspondant à un pourcentage préétabli. Appuyez sur le champ de valeur préétablie et entrez un pourcentage (p. ex. 15), puis appuyez sur le crochet.

   Pourboire préétabli 2 : Activez cette option pour que vos clients puissent laisser un pourboire correspondant à un pourcentage préétabli. Appuyez sur le champ de valeur préétablie et entrez le pourcentage choisi (p. ex. 20). Appuyez sur le crochet.

Pourboire préétabli 3 : Activez cette option pour que vos clients puissent laisser un pourboire correspondant à un pourcentage préétabli. Appuyez sur le champ de valeur préétablie et entrez le pourcentage choisi (p. ex. 25). Appuyez sur le crochet.

3. Lorsque vous avez terminé de modifier les paramètres de pourboire, appuyez sur **Enregistrer**.

   Vous retournerez au menu Paramètres.

4. Pour revenir à l'écran par défaut (Achat), appuyez sur l'icône ☰ du Menu principal, puis sur **Transactions**.

Gestion des utilisateurs

L'application Moneris Go vous permet de sécuriser votre environnement de traitement au moyen d'utilisateurs et de rôles d'utilisateur. Personne ne peut utiliser le terminal sans ouvrir une session avec un nom d'utilisateur et un mot de passe valides. Un rôle d'utilisateur est attribué à chaque utilisateur afin de déterminer les transactions que l'utilisateur peut effectuer et les fonctions qu'il peut utiliser. Continuez de lire pour comprendre comment gérer les utilisateurs et les rôles d'utilisateur.

Utilisateurs

Lorsque vous avez reçu le terminal de Moneris et que vous avez ouvert une session pour la première fois, vous avez créé un utilisateur. Le rôle d'administrateur vous a été attribué automatiquement. Vous pouvez maintenant créer de nouveaux utilisateurs et leur attribuer des rôles.

Pour consulter et gérer les différents utilisateurs, suivez ces étapes.

1. Dans le menu Paramètres, appuyez sur **Gestion des utilisateurs**.

   L'écran Utilisateurs s'affiche.

2. Choisissez l'une des options suivantes.

   - Consulter et modifier les renseignements de l'utilisateur. L'application affiche tous les utilisateurs. Appuyez sur un utilisateur précis pour consulter ses renseignements complets, puis rendez-vous à l'étape 3.
   - Chercher un utilisateur. Appuyez sur le champ **Rechercher**, puis rendez-vous à l'étape 4.
   - Créer un nouvel utilisateur. Appuyez sur le signe **+** à côté du champ Rechercher. L'écran du nouvel utilisateur s'affiche. Passez à l'étape 5.



3. À l'écran Modifier l'utilisateur, vous pouvez modifier le profil d'un utilisateur.



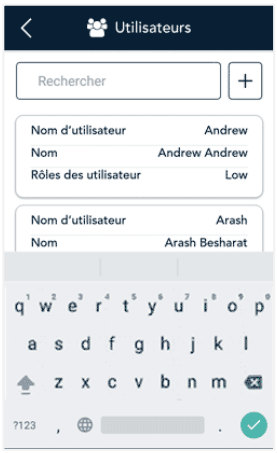
   - Appuyez sur un champ (Nom d'utilisateur, Prénom, Nom de famille ou Courriel) pour le modifier, puis entrez le nouveau renseignement.
   - Pour changer la langue, appuyez sur **English** ou **Français**.
   - Pour modifier le rôle de l'utilisateur, appuyez sur le champ et sélectionnez un nouveau rôle.
   - Pour modifier le mot de passe de l'utilisateur, appuyez sur **Modifier le mot de passe** et entrez un nouveau mot de passe d'au moins quatre caractères.

     ***Remarque** : Si votre rôle d'utilisateur vous le permet, vous pouvez modifier votre propre mot de passe. Pour les utilisateurs qui n'ont pas accès à l'écran Gestion des utilisateurs, consultez la section Modifier l'utilisateur à la page 59.*

   - Pour désactiver un profil d'utilisateur afin que la personne ne puisse plus l'utiliser, appuyez sur **Désactiver**.

     ***Remarque** : Vous ne pouvez pas supprimer votre propre profil d'utilisateur.*

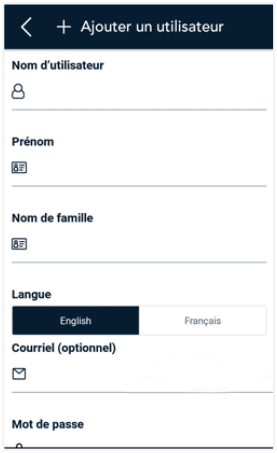
4. Dans le champ Rechercher, entrez un renseignement précis, notamment un nom d'utilisateur, le prénom ou le nom de famille d'un utilisateur ou le rôle d'un utilisateur.



   a. L'application affiche tous les utilisateurs qui correspondent à vos critères de recherche.

   b. Appuyez sur un utilisateur afin d'afficher ses renseignements complets.

5. À l'écran Ajouter un utilisateur, appuyez sur chaque champ et remplissez-les avec les renseignements requis.



   - Nom d'utilisateur : entrez un nom d'utilisateur, par exemple, mleblanc ou mariol.
   - Prénom : entrez le prénom de l'utilisateur.
   - Nom de famille : entrez le nom de famille de l'utilisateur.
   - Langue : choisissez anglais ou français.
   - Courriel : ce champ est facultatif, mais recommandé. Une adresse courriel permet à l'utilisateur de réinitialiser son mot de passe s'il l'oublie.
   - Mot de passe : entrez un mot de passe d'au moins quatre caractères. L'utilisateur peut le modifier plus tard s'il le souhaite.
   - Confirmer le mot de passe : entrez le mot de passe de nouveau. Les deux champs doivent correspondre.
   - Rôle : les rôles d'utilisateur contrôlent l'accès à l'application. Avant de créer de nouveaux utilisateurs, consultez la section Rôles des utilisateurs ci-dessous.

6. Appuyez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouvel utilisateur.

Rôles des utilisateurs

Les rôles des utilisateurs sont essentiels afin de maintenir la sécurité de votre terminal. Ils autorisent les utilisateurs à effectuer certaines tâches. L'application comprend trois rôles d'utilisateur par défaut.

Rôle de l'utilisateur	Tâches permises	Rôle habituellement attribué à ce type d'utilisateur
Admin	▪ Traiter toutes les transactions ▪ Accéder à tous les paramètres et rapports ▪ Créer des utilisateurs et modifier les rôles des utilisateurs ***Remarque :*** *Ce rôle ne peut pas être modifié.*	Administrateur
Haut	▪ Traiter toutes les transactions, notamment rembourser et annuler les transactions des autres utilisateurs ▪ Accéder à certains paramètres et rapports	Gérant
Bas	▪ Traiter des transactions d'achat, mais peut uniquement rembourser et annuler ses propres transactions ▪ Accéder à ses propres transactions à l'écran Rapports	Commis, caissier ou serveur

Vous pouvez changer les noms des rôles d'utilisateur Haut et Bas ainsi que modifier leurs permissions. Si vous avez besoin d'autres rôles, vous pouvez également créer de nouveaux rôles d'utilisateur qui correspondent aux rôles dans votre entreprise.

1. Dans le menu Paramètres, appuyez sur **Gestion des utilisateurs**.

   L'écran Utilisateurs s'affiche.

2. Au bas de l'écran, appuyez sur **Rôles des utilisateurs**.

   Chacun des rôles d'utilisateur existants ainsi que les renseignements des deux premiers champs s'affichent.

3. Choisissez une tâche.

   - Consulter et modifier le rôle d'un utilisateur : Appuyez sur un rôle d'utilisateur, puis rendez-vous à l'étape 4.
   - Chercher un rôle d'utilisateur : Appuyez sur le champ **Rechercher**, puis rendez-vous à l'étape 5.
   - Créer un nouveau rôle d'utilisateur : Appuyez sur le **+** à côté du champ Rechercher, puis rendez-vous à l'étape 6.

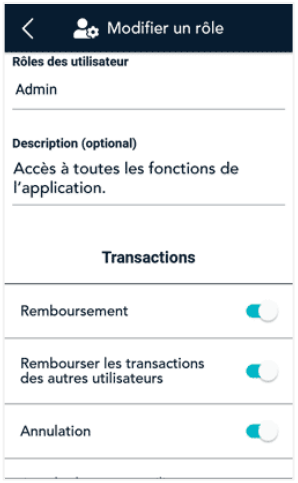


4. Consultez les renseignements sur le rôle de l'utilisateur sélectionné et modifiez-les au besoin.

   Si vous avez un rôle Admin, vous pouvez effectuer ce qui suit :

   - Appuyer sur un champ afin de le modifier;
   - Pour les transactions, les rapports et les paramètres, appuyez sur la bascule correspondante pour activer ou désactiver ceux auxquels ce rôle d'utilisateur est autorisé à accéder. Appuyez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.
   - Supprimer le rôle d'utilisateur.

     ***Remarque** : Vous ne pouvez pas supprimer un rôle d'utilisateur si ce rôle est actuellement attribué à un utilisateur.*



5. Utilisez le clavier à l'écran afin d'entrer un renseignement précis dans le champ **Rechercher**, notamment le nom du rôle d'utilisateur (p. ex. Haut) ou un mot qui se trouve dans la description du rôle d'utilisateur (p. ex. gérant).

   - L'application affiche tous les rôles d'utilisateur qui correspondent à vos critères de recherche.
   - Appuyez sur un rôle d'utilisateur afin d'afficher ses renseignements complets.

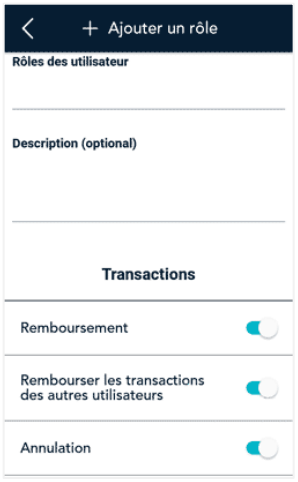


6. À l'écran « + Ajouter un rôle », remplissez les champs et passez chaque paramètre en revue.

   a. Appuyez sur le champ **Rôle d'utilisateur** et entrez un nom (p. ex. Intermédiaire).

   b. Appuyez sur le champ **Description** et entrez une courte description (p. ex. Superviseurs) afin d'indiquer les personnes auxquelles ce rôle peut être attribué. Ce champ est facultatif.

   c. **Transactions, Rapports, et Paramètres**. Appuyez sur la bascule de chaque option afin d'activer ou de désactiver l'accès à cette option. Consultez les captures d'écran additionnelles ci-dessous.



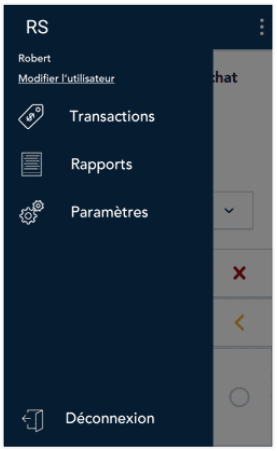


7. Appuyez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouveau rôle d'utilisateur.

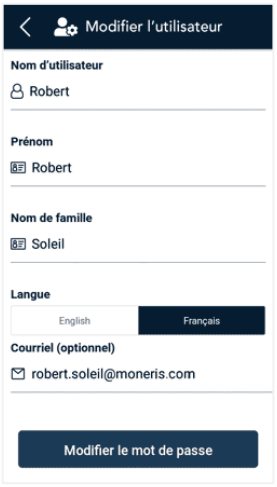
Modifier l’utilisateur : modification de votre mot de passe

Chaque utilisateur peut modifier son mot de passe en utilisant cette fonction. Cependant, il s’agit d’une fonction plus utile pour les utilisateurs, tels que les commis, les caissiers et les serveurs, qui n’ont pas accès à l’écran Gestion des utilisateurs dans la section Paramètres. Ouvrez l’application, puis suivez ces étapes pour modifier votre propre mot de passe.

1. Dans le menu principal, appuyez sur **Modifier l’utilisateur**.



2. À l’écran Modifier l’utilisateur, appuyez sur **Modifier le mot de passe**.



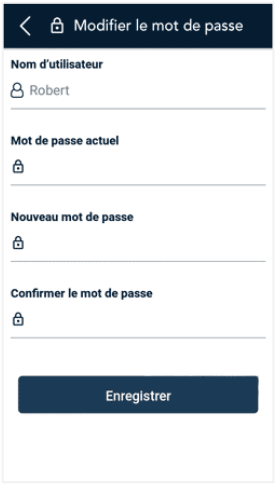
3. À l’écran Modifier le mot de passe :

   a. Entrez les renseignements requis dans chacun des champs.

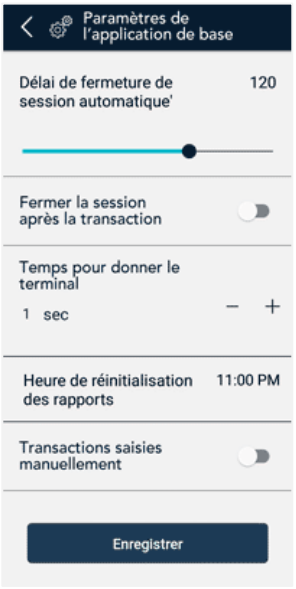
      Vous aurez besoin de votre mot de passe actuel. Si vous avez oublié votre mot de passe actuel, consultez la section Vous avez oublié votre mot de passe? à la page 6. Un utilisateur avec un rôle Admin peut également modifier votre mot de passe sans connaître votre mot de passe actuel. Consultez la section Utilisateurs à la page 54.

   b. Appuyez sur **Enregistrer**. L’application retourne à l’écran Modifier l’utilisateur.

   c. Appuyez sur **Enregistrer**. Vous retournerez au menu principal.



Paramètres de l’application de base



Modifiez les paramètres généraux pour qu’ils répondent à vos besoins.

1. Dans le menu Paramètres, appuyez sur **Application de base**.

   L’écran « Paramètres de l’application de base » s’affiche.

2. Pour modifier les paramètres, suivez ces instructions.

   - Délai de fermeture de session automatique. L’application fermera automatiquement la session après 120 minutes d’inactivité. Pour modifier ce délai, faites glisser le bouton vers la gauche ou vers la droite.
   - Fermer la session après la transaction. Cette option est désactivée par défaut. Si vous l’activez, l’application fermera la session après le traitement de chaque transaction.
   - Temps pour donner le terminal. Lorsque le client doit répondre à une invite, l’écran « Veuillez donner le terminal à votre client » s’affiche pendant une seconde. Appuyez sur le moins (–) ou le plus (+) pour modifier ce délai.
   - Heure de réinitialisation des rapports. Il s’agit de l’heure à laquelle vos rapports sont remis à 0 $. Pour modifier cette heure, appuyez sur le champ et entrez une nouvelle heure. Par exemple, si vous entrez 12:00 am, les rapports dans l’application incluront les données de minuit à 23 h 59. Il est suggéré d’entrer une heure de réinitialisation des rapports qui est à l’extérieur de vos heures d’ouverture habituelles (deux ou trois heures avant ou après); par exemple, si votre commerce ferme à 22 h, entrez 12:00 am, et s’il ferme à 2 h, entrez 4 am. Si votre commerce est ouvert 24 heures, choisissez une heure logique comme un changement de quart de travail.
     Recommandation : Si vous avez changé l’heure de réinitialisation des rapports, communiquez avec Moneris pour modifier votre heure de fermeture de lot (habituellement 23 h) afin qu’elle corresponde à votre heure de réinitialisation des rapports. De cette façon, la période de temps comprise dans vos fichiers par lot correspondra à celle de vos rapports.
   - Transactions saisies manuellement. Cette option vous permet de saisir le numéro de carte de crédit manuellement pour les commandes où la carte est absente, p.ex. commandes électroniques ou téléphoniques.

3. Lorsque vous avez terminé de modifier les paramètres de l’application de base, appuyez sur **Enregistrer**.

   Vous retournerez au menu Paramètres.

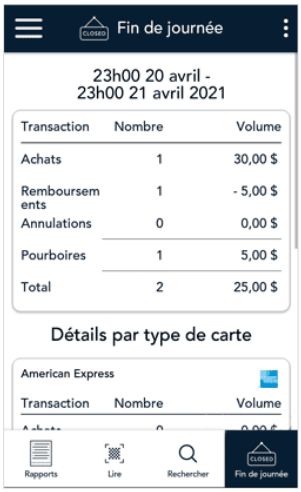
4. Pour revenir à l’écran par défaut (Achat), appuyez sur l’icône ☰ du menu principal, puis sur **Transactions**.

Procédure de fin de journée

Les transactions par cartes de débit et de crédit traitées sur votre terminal sont enregistrées dans un lot. Pour régler ces transactions et transférer les fonds dans votre compte d'entreprise, Moneris fermera automatiquement le lot à 23 h chaque nuit. Communiquez avec Moneris si vous devez changer cette heure. Si vous modifiez l'heure de fermeture de lot, n'oubliez pas de modifier aussi l'heure de réinitialisation des rapports (page 60) pour que vos rapports de terminaux, y compris votre rapport de fin de journée, comprennent les transactions traitées dans votre lot quotidien.

Si vous souhaitez vérifier vos totaux de transactions de la journée, suivez les instructions suivantes.

1. Consultez le rapport « Fin de journée » dans votre terminal.



   Remarque : *Vous devez accéder au rapport « Fin de journée » avant l'heure de réinitialisation des rapports. Vous pouvez également consulter (et télécharger) le rapport « Fin de journée » en ligne à partir de 7 h 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. Dans le menu principal, appuyez sur **Rapports**. L'écran Rapports s'affiche.

   b. Au bas de l'écran, appuyez sur **Fin de journée**.

      Le rapport « Fin de journée » s'affiche et montre les totaux des transactions (Sommaire quotidien) traitées depuis votre dernière fermeture de lot, en plus des totaux des transactions par type de carte (Détails par type de carte).

      Important *: Votre rôle d'utilisateur détermine les transactions qui sont incluses dans ce rapport. Pour les rôles d'utilisateur dont la fonction* « Voir les autres utilisateurs dans les rapports » *est activée, l'utilisateur verra par défaut l'option «* Tous les utilisateurs *» dans le champ de l'utilisateur à l'écran Fin de journée. Si cette fonction est désactivée, le nom de l'utilisateur s'affichera dans le champ de l'utilisateur, et seules les transactions de cet utilisateur s'afficheront. Consultez la section Rôles des utilisateurs à la page 56.*

   c. Appuyez sur l'icône des options additionnelles ⋮ pour filtrer les totaux des transactions par heure et date, utilisateur et terminal (au besoin), ou pour imprimer le rapport.



      - Heure et date : La période choisie par défaut est la période de 24 h suivant l'heure de réinitialisation des rapports. Pour afficher les totaux des transactions traitées durant une autre période, modifiez l'heure et la date de début ainsi que l'heure et la date de fin.
      - Utilisateur : Tous les utilisateurs sont sélectionnés par défaut. Appuyez sur **Utilisateur** pour voir les totaux des transactions d'un utilisateur en particulier.
      - Terminal : Tous les terminaux sont sélectionnés par défaut. Appuyez sur **Terminal** pour sélectionner un ou plusieurs terminaux en particulier.
      - Imprimer : Appuyez sur **Imprimer** pour imprimer le rapport, y compris le sommaire et les détails par type de carte.

      Pour en savoir plus sur la façon d'utiliser les filtres, consultez la section Filtrer les transactions aux écrans Rapports et Fin de journée à la page 49. Pour sortir du menu des options, appuyez n'importe où sur l'écran.

d. Comparez le rapport « Fin de journée » avec vos reçus ou autres documents opérationnels. Si vous remarquez des différences entre le rapport et vos dossiers, continuez à l'étape 2. Sinon, aucune autre mesure n'est nécessaire.

2. Communiquez avec le centre d'assistance à la clientèle de Moneris en composant le numéro sans frais **1 866 319-7450** pour obtenir de l'aide avec le rapprochement. Vous pouvez appeler dès maintenant ou le jour ouvrable suivant. Dans les options du menu téléphonique, choisissez « Demande de nature financière ».
3. Afin de revenir à l'écran par défaut, appuyez sur l'icône ☰ du menu principal et puis sur **Transactions**.

Dépannage

Messages d'erreur

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 présentée. Si le message d'erreur s'affiche de nouveau, communiquez avec le service à la clientèle de Moneris en composant le numéro sans frais **1 866 319-7450**.

Message d'erreur	Problème et solution
Aucune connexion **Oups, il semblerait que vous n'êtes pas connecté à Internet.** **No connection** **Whoops, it looks like you are not connected to the Internet.**	Le terminal ne parvient pas à se connecter à Moneris. Pour connecter le terminal au réseau **4G**, suivez les étapes ci-dessous : 1. Appuyez sur **OK** pour fermer le message d'erreur. 2. Au besoin, glissez l'écran vers le bas, à partir du haut de l'écran, pour afficher la barre d'état. Vérifiez le niveau de charge de la pile et chargez-la, au besoin. Consultez la section Utilisation de la pile à la page 9. 3. Confirmez la connexion de votre terminal à un réseau 4G ou 3G en vérifiant que le symbole « 4G » ou « 3G » s'affiche dans la barre d'état. 4. Vérifiez la force du signal (le nombre de barres). Il est préférable d'avoir au moins deux barres pour communiquer avec le serveur de Moneris. 5. Redémarrez votre terminal. Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant deux secondes jusqu'à ce qu'un menu s'affiche. Appuyez sur **Reboot**, puis sur **Reboot** de nouveau pour confirmer le redémarrage. Pour dépanner un problème de connexion **Wi-Fi**, suivez les étapes ci-dessous : 1. Appuyez sur **OK** pour fermer le message d'erreur. 2. Au besoin, glissez l'écran vers le bas, à partir du haut de l'écran, pour afficher la barre d'état. Vérifiez le niveau de charge de la pile et chargez-la, au besoin. Consultez la section Utilisation de la pile à la page 9. 3. Confirmez que votre terminal est à la portée de votre routeur sans fil. 4. Assurez-vous que le terminal est connecté au réseau Wi-Fi souhaité. 5. Assurez-vous que votre réseau Wi-Fi est fonctionnel. Communiquez avec votre fournisseur de service Internet ou le centre de service de votre réseau, au besoin. 6. Redémarrez votre terminal. Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant deux secondes jusqu'à ce qu'un menu s'affiche. Appuyez sur **Reboot**, puis sur **Reboot** de nouveau pour confirmer le redémarrage.

Message d'erreur	Problème et solution
Échec d'ouverture de session **Oups, un problème est survenu.** **Sign in failed** **Looks like something went wrong.**	Appuyez sur **OK** pour fermer le message. Assurez-vous que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sont les bons lorsque vous ouvrez la session. ***Remarque** : Ce message s'affiche en anglais. Cependant, dès qu'un utilisateur ouvre une session, la langue de l'interface sera en français si le français est la langue établie dans le profil de l'utilisateur.*
Imprimante sans papier	Le terminal n'a plus de papier. Chargez un nouveau rouleau de papier dans l'imprimante. Au besoin, consulter la section « Installer le papier pour les reçus" dans le guide ***Installer votre terminal*** à la page **moneris.com/fr-ca/soutien /appareils/monerisgo**
Inactivité	Un échec de communication s'est produit. Réessayez ce que vous tentiez de faire. Si le problème persiste, consultez le message d'erreur « Aucune connexion / Oups, il semblerait que vous n'êtes pas connecté à Internet. » ci-dessus.
Montant de conclusion non valide	Ce message s'affiche lorsque le montant de la conclusion est supérieur de 1500$ **et** plus que 4 fois le montant de la préautorisation préalable. Pour éviter cette erreur, réduisez le montant de la conclusion. Si nécessaire, annulez la préautorisation (page 28), et puis traitez une nouvelle préautorisation (page 24) ou traitez plutôt un achat.
Oups, un problème est survenu.	Deux options s'offrent à vous : ▪ Pour effectuer une nouvelle tentative, appuyez sur **Réessayer**. ▪ Pour essayer de traiter une transaction, appuyez sur **Retour à la vente**.
Problème Système	Réessayez ce que vous tentiez de faire. Si le message d'erreur s'affiche de nouveau, communiquez avec Moneris.
Non Traitable **Recommencez S.V.P.**	Il se peut que le problème soit lié à la carte du client. Essayez de traiter la transaction une autre fois. Si la carte ne fonctionne toujours pas, demandez au client une autre carte ou un autre mode de paiement.

Problèmes d’équipement

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

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 « Installer le papier pour les reçus » dans le guide ***Installer votre terminal*** de Moneris Go[MD] à la page **moneris.com/fr-ca/soutien/appareils/monerisgo**.

Autres problèmes

Problème	Solution
Le terminal ne vous permet pas de saisir les numéros de carte manuellement.	À l’écran Achat, choisissez **Saisie manuelle** comme la façon de saisie de la carte. Pour les instructions étape par étape, consultez Achat avec carte absente à la page 17. La saisie manuelle est disponible seulement lorsque : ▪ L’option « Saisie manuelle » est activée dans votre rôle d’utilisateur (page 56). ▪ L'option « Transactions saisies manuellement » est activée dans les Paramètres de l'application de base (page 60).

Soutien aux commerçants

Si vous avez besoin d'aide avec votre solution de traitement des transactions, nous sommes toujours là pour vous aider.

Nous ne sommes qu'à un clic.

- Consultez la page **moneris.com/fr-ca/soutien/appareils/monerisgo** pour télécharger des exemplaires additionnels de ce guide ainsi que d'autres ressources.
- Consultez le site **magasin.moneris.com** pour acheter des fournitures de point de vente et du papier pour les reçus.
- Consultez la page **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 serons là.

Vous n'avez qu'à nous appeler, et l'un de nos techniciens spécialisés se mettra en route. Notre technicien des services sur site vous aidera avec vos terminaux de paiement en assurant à votre entreprise le moins de dérangements possible.

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez?

Appelez le centre d'assistance à la clientèle de Moneris au numéro sans frais **1 866 319-7450**. Nous serons ravis de vous aider.

Vous pouvez également nous envoyer un message sécurisé en tout temps en ouvrant une session Marchand Direct[MD] à **moneris.com/monmarchanddirect**.



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

© 2021 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 régie 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, consultez le ***guide d'utilisation à l'intention des commerçants de Moneris*** 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.

Terminal Moneris Go A920 avec connexions 4G et Wi-Fi –UYT FR (mai 2021)