

# VX 820 DUET DE MONERIS<sup>MD</sup>



Guide de référence



## Besoin d'aide?

Site web : [moneris.com/soutien](https://moneris.com/soutien)

Sans frais : **1 866 319-7450**

Inscrivez votre ID de commerçant Moneris ici :

---

# Table des matières

Initialiser votre terminal	5
Avant de commencer	6
Configuration du matériel	8
Configurer le mot de passe du terminal	13
Modifier la langue d'affichage du terminal	13
Configuration de la communication	14
Utilisation d'une connexion par réseau IP	14
Utilisation d'une adresse IP dynamique	15
Utilisation d'une adresse IP statique	15
Utilisation d'une ligne commutée de secours (facultatif)	16
Utilisation d'une ligne commutée	17
Entrer le numéro de téléphone d'initialisation	18
Entrer l'ID du commerçant et l'ID du terminal	19
Initialisation et ouverture de session	20
Options additionnelles	21
Configuration du clavier NIP externe (facultatif)	21
Activer la fonction Retrait d'argent, Pourboire ou Numéro de facture	22
Pour traiter l'option Retrait d'argent	22
Pour traiter les fonctions de base d'ajout de pourboires	22
Pour traiter la fonction de Numéro de facture	23
Activer les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation	23
Modifier la langue d'affichage du terminal pour les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation	23
Initialisation – Cartes-cadeaux et cartes de fidélité	24
Configuration des communications par ligne commutée – Cartes-cadeaux et cartes de fidélité	25

# Utiliser votre terminal

## VX 820 Duet de Moneris

Touches et matériel du terminal

## Clavier NIP externe VX 820

Directives générales pour le clavier NIP externe

Utilisation de l'écran tactile

Lecteurs du clavier NIP

## Types de cartes

### Vérification du titulaire de carte

Méthodes de vérification du titulaire de carte (MVT)

Montant limite d'une transaction sans vérification

### Options d'entrée de carte

Insérer : cartes à puce

Passer/effleurer : cartes sans contact

Montant maximal des transactions sans contact (TSC)

Glisser : cartes à bande magnétique

Saisie manuelle

## Transactions

Directives générales

Achat

Achat partiellement approuvé

Avis d'achat

Préautorisation

Conclusion d'une préautorisation

Remboursement

Annulation

Suppression d'une préautorisation

Interrogation du solde

27

28

29

30

30

30

31

32

33

33

33

34

34

35

35

36

36

37

37

37

38

38

38

39

39

40

40

41

Messages pour le commerçant et le client

Messages pour le commerçant

Messages pour le client

42

42

44

## Reçus

47

Ligne de signature sur les reçus

47

Réimpression du reçu

47

Masquage de la carte

48

Transactions sans signature

48

Montant maximal des transactions sans signature (TSS)

48

Transactions sans contact

49

Exemples de reçus

49

Reçu d'achat — carte de crédit ou de débit

49

Reçu d'achat — approbation partielle

50

Codes utiles

50

## Production de rapports

51

Interrogation sur opérations

51

Totaux partiels du commerçant

52

Liste des préautorisations

52

Rapport des pourboires

52

Opérations conservées

53

Totaux des dépôts

54

Totaux partiels de commis

54

Rapport des paramètres EMV

55

Rapport de l'historique des lots

55

## Fonctions administratives

57

Ouverture de session

57

Fermeture de session

57

Réinitialisation

57

Rétablissement du lot

58

Procédures de fin de journée	59
Fermeture du commerçant	59
Fermeture du système	60
Dépannage	61
Messages d'erreurs	61
Défaillance de l'équipement	69
Soutien aux commerçants	71

# Initialiser votre terminal



Cette section explique tout ce que vous devez savoir pour initialiser votre terminal VX 820 Duet.

Vous pouvez aussi regarder nos vidéos d'initialisation à [moneris.com/soutien](https://moneris.com/soutien).

# Avant de commencer

**IMPORTANT** : Vous pouvez changer la langue d'affichage après avoir changé le mot de passe du terminal (voir *Configurer le mot de passe du terminal* à la page 13). Suivez les étapes spécifiées dans la rubrique *Modifier la langue d'affichage du terminal* à la page 13.

1. Vérifiez que vous avez reçu tous les articles nécessaires dans votre trousse de bienvenue.  
Voir la page 7.
2. Si votre terminal communique avec le serveur de Moneris au moyen par un service Ethernet à haute vitesse, veuillez consulter la **Liste de vérification pour terminaux PDV IP de Moneris** (disponible à l'adresse [moneris.com/listeverif](http://moneris.com/listeverif)) et vous assurer que votre réseau Ethernet est prêt à accueillir votre terminal.
3. Assurez-vous d'avoir les renseignements suivants :
  - Votre **ID de commerçant Moneris de 13 chiffres** (que vous pouvez trouver dans votre courriel d'accueil)
  - Responsabilité relative au règlement (que vous pouvez trouver dans votre courriel d'accueil) : **Fermeture par le système** (Moneris procède automatiquement à la fermeture du lot pour vous à la fin de chaque journée) ou **Fermeture par le commerçant** (il vous incombe de fermer le lot à la fin de chaque journée).
  - Fonctions optionnelles p. ex. **cartes de fidélité, cartes-cadeaux, ID de terminal Ernex** (que vous pouvez trouver dans votre lettre d'accueil au programme de cartes-cadeaux et de fidélisation de Moneris).


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

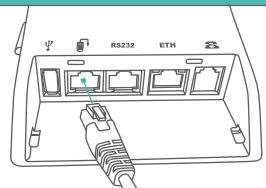


# Configuration du matériel

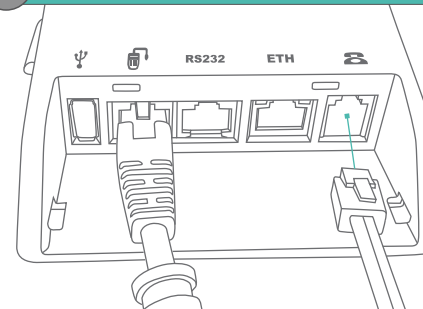
Suivez les instructions ci-dessous pour installer le matériel du terminal.


## 1 Branchement du terminal VX 820 à la base Duet

- a. Repérez le câble du terminal (fixé à l'appareil).
- b. Branchez le connecteur RS232 dans le port  de la base Duet.



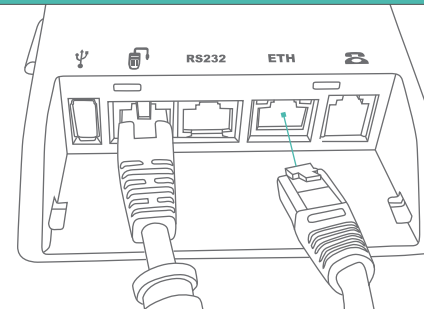
## 2 Installation sur ligne commutée



- a. Branchez l'une des extrémités du câble téléphonique dans l'entrée commutée qui se trouve à l'arrière de la base (sous l'icône ).
- b. Branchez l'autre extrémité du câble dans une prise téléphonique analogique.

**Recommandation :** Utilisez une ligne téléphonique consacrée uniquement à votre terminal. Si la ligne est partagée avec un autre appareil, des problèmes de communication peuvent survenir. Si vous utilisez un coupleur, vérifiez que les deux appareils fonctionnent bien. N'oubliez pas que la ligne téléphonique ne pourra pas servir au terminal et à l'autre appareil en même temps.

## Installation Ethernet haute vitesse

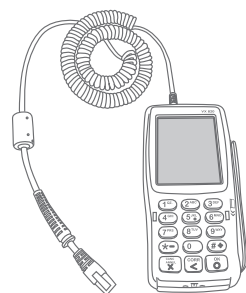


- a. Branchez l'une des extrémités du câble Ethernet dans l'entrée **ETH** qui se trouve à l'arrière de la base.
- b. Branchez l'autre extrémité du câble Ethernet dans le routeur/le commutateur/le concentrateur/le câblage intérieur – quel que soit le moyen approprié au service Internet haute vitesse de votre localité (veuillez consulter la **Liste de vérification pour terminaux PDV IP de Moneris** s'il y a lieu; disponible à [moneris.com/listeverif](http://moneris.com/listeverif)).

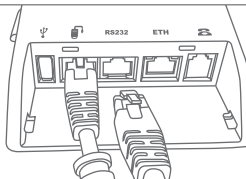
- c. Si vous utilisez un clavier NIP externe, passez à l'étape 3. Si vous n'utilisez pas de clavier NIP externe, passez à l'étape 4.

### 3 Configuration du clavier NIP externe (facultatif)

- a. Localisez le câble du clavier NIP (rattaché au clavier NIP externe).

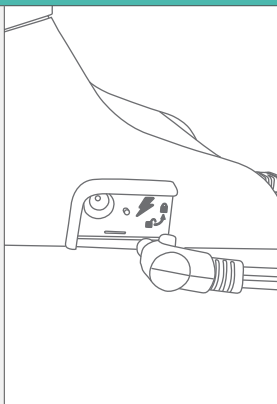


- b. Branchez le connecteur RS232 dans le port **RS232** du socle.



### 4 Brancher le câble d'alimentation

- a. Repérez le cordon d'alimentation et l'adaptateur, branchez le cordon d'alimentation dans l'adaptateur, puis branchez l'autre extrémité de l'adaptateur dans le port d'alimentation (⚡) qui se trouve sur le côté de la base Duet.



**Remarque :** Après avoir branché le cordon d'alimentation de l'adaptateur dans le port d'alimentation situé sur le côté de la base, faites pivoter le connecteur du cordon d'alimentation dans le sens contraire des aiguilles d'une montre pour le verrouiller.

- b. Branchez l'autre extrémité du cordon d'alimentation dans une source de courant.

**Recommandations :** Toujours brancher le cordon d'alimentation dans la source de courant en dernier pour éviter les surtensions. Utilisez une barre d'alimentation équipée d'une protection anti-surtensions, si possible.


Ce tableau se poursuit à la page suivante.

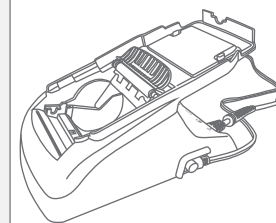
**IMPORTANT :** Vous devez utiliser l'adaptateur et le cordon d'alimentation fournis par Moneris pour le terminal VX 820 Duet de Moneris (et le clavier NIP externe, le cas échéant). Faute de quoi, le terminal pourrait mal fonctionner ou s'endommager.

- c. Attendez pendant que l'appareil s'allume. Lorsque le menu des applications s'affiche, poursuivez à l'étape 5.

### 5 Installer le rouleau de papier

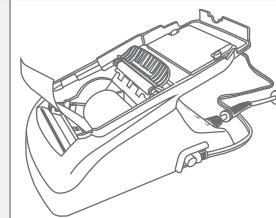
**Remarque :** Vous devez utiliser des rouleaux de papier thermo-sensible. Achetez vos fournitures de point de vente et vos rouleaux de papier en ligne à [magasinmoneris.com](http://magasinmoneris.com).

- a. Retirez le terminal de la base.  
b. Tirer doucement sur le volet situé sur la base (recherchez l'icône ) puis soulevez le couvercle de l'imprimante.



- c. Préparez le nouveau rouleau de papier : Décollez le bord d'engagement du papier et déroulez jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de trace de colle sur le papier ou retirez la bande protectrice.

- d. Placez le rouleau dans l'imprimante de façon qu'il se déroule par le bas.







- e. Tirez le bord du papier d'engagement vers le haut jusqu'à ce que les traces de colle sur le papier aient dépassé le bord tranchant de l'imprimante.  
f. Fermez le couvercle de l'imprimante et bloquez-le doucement en appuyant directement dessus jusqu'à ce que le couvercle se referme avec un déclic.

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

- g. Déchirez le bout de papier qui dépasse en le tirant vers le bas, puis en le coupant au moyen du coupe-papier en métal.
- h. Remplacez le terminal sur son socle.
- i. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT** puis appuyez sur la touche **3** pour faire avancer le papier dans l'imprimante et vérifier que vous l'avez bien inséré.
- j. Appuyez sur la touche **★ (astérisque)** pour retourner au menu des applications.
- k. Passez à la section *Configurer le mot de passe du terminal* à la page 13.

### Conseils pour naviguer dans les menus

- Pour faire défiler vers le haut ou vers le bas : à l'écran tactile, appuyez sur l'icône  (**Flèche**), c.-à-d. la première icône bleue à partir de la gauche.
- Pour changer la direction de la flèche : Appuyez sur la touche jaune  **CORR**.
- Pour choisir une option de menu : à l'écran tactile, appuyez sur  (l'**icône de fonction bleue**) apparaissant à la droite du menu.
- Pour terminer la saisie de l'information et passer à l'étape suivante : Appuyez sur la touche verte  **OK**.

### Utilisation de l'écran tactile du terminal

Le terminal VX 820 Duet est doté d'un écran tactile en couleur de 3,5 pouces (appelé simplement « écran tactile » dans le présent guide). Le terminal et/ou le clavier NIP externe réagissent lorsque vous touchez les différentes parties de l'écran (icônes) de la même façon que s'il s'agissait de touches sur un clavier.



### Astuces quant à l'utilisation de l'écran tactile

- Utilisez le bout de votre doigt ou un stylet approuvé dont l'extrémité est en plastique souple.
- N'utilisez pas d'objets tranchants ou pointus (p. ex., un crayon, un stylo, un tee de golf, etc.) pour appuyer sur les icônes de l'écran tactile.
- Assurez-vous que l'écran tactile est propre. Pour nettoyer les saletés et les empreintes de doigt, utilisez un linge sec en microfibres.
- N'utilisez aucun produit de nettoyage liquide (p. ex., nettoyant à vitre) sur l'écran.


## Configurer le mot de passe du terminal

**IMPORTANT: Vous devez utiliser ce mot de passe chaque fois que vous ouvrez une session et chaque fois que vous voudrez modifier les paramètres, alors assurez-vous de créer un mot de passe dont vous vous souviendrez et qui ne sera pas facilement deviné par les autres.**

*Remarque : Si vous entrez le mauvais mot de passe du gérant cinq fois de suite, le terminal se verrouillera et ne pourra plus servir à traiter des transactions. Pour déverrouiller le terminal, communiquez avec le service à la clientèle de Moneris et demandez le rétablissement de votre mot de passe.*

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.  
Le menu « Change Password » s'affiche.
2. À l'invite « New Password: », entrez le mot de passe qui deviendra votre **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.  
*Remarque : Le mot de passe peut comporter de 5 à 10 chiffres (choisir des chiffres uniquement).*  
Vous obtenez l'invite « Confirm: ».
3. Entrez de nouveau le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.  
Le menu des applications s'affiche.
4. Passez à la section *Modifier la langue d'affichage du terminal* ci-dessous.

## Modifier la langue d'affichage du terminal

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque le menu des transactions s'affiche, appuyez sur l'icône  (LANG) pour accéder à l'écran « Set Language ».
3. Choisissez **FRN** (français) ou **ENG** (anglais).
4. Appuyez sur la touche **★ (astérisque)** pour retourner au menu des applications.
5. Rendez-vous à la rubrique *Configuration de la communication* (voir page 14).







# Configuration de la communication

Votre terminal doit être configuré de façon à communiquer avec le serveur de Moneris.

1. Assurez-vous que les câbles de communication sont bien branchés au cordon de connexion tout-en-un pour le mode de communication que vous souhaitez utiliser avant de poursuivre. Reportez-vous à la rubrique *Configuration du matériel* à la page 8 pour en savoir plus.
2. Selon les paramètres de votre terminal, trois options s'offrent à vous :
  - Si votre entreprise utilise une connexion par réseau IP, passez à la section *Utilisation d'une connexion par réseau IP* ci-dessous.
  - Si vous utilisez des communications par ligne commutée, passez à la section *Utilisation d'une ligne commutée* à la page 17.


## Utilisation d'une connexion par réseau IP

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque vous obtenez le menu des transactions, appuyez sur la touche verte  **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
3. Choisissez **CONFIG**, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
4. Faites défiler vers le bas et choisissez **HOTE**. Le message « TYPE LIEN COMM » s'affiche.
5. Choisissez **MOD**, puis choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « COMMSERVER » s'affiche, et puis choisissez **CHX**.
6. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « TYPE REGL COMM » s'affiche.

7. Choisissez **MOD**, puis choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « COMMSERVER » s'affiche, et puis choisissez **CHX**.
8. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder.
9. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNULE**, puis appuyez sur la touche **\*** (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
10. Lorsque le menu des applications est à l'écran, appuyez sur la touche **2**.  
L'écran CommServer s'affiche.
11. Appuyez sur l'icône  (**Paramètres**), c.-à-d. la première icône à partir de la droite, puis choisissez **IP**.  
Le menu IP Config s'affiche.

Continuez en suivant les étapes ci-dessous relatives aux adresses IP dynamiques ou statiques, selon la localité du service.

### Utilisation d'une adresse IP dynamique

1. Au menu IP Config, à l'invite « IP Settings », choisissez **Edit**.
2. Choisissez **DHCP**.
3. Choisissez **Exit**, puis choisissez **Yes** pour sauvegarder les modifications. CommServer tente de rétablir la connexion et une fois que c'est fait, vous demande d'appuyer sur une touche.
4. Appuyez sur la touche verte  **OK** pour retourner au menu Ethernet Cfg, puis appuyez sur la touche **\*** (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
5. Passez à l'étape *Entrer l'ID du commerçant et l'ID du terminal* (voir page 19).

### Utilisation d'une adresse IP statique



**IMPORTANT : Déconnectez le câble Ethernet de la base AVANT d'exécuter ces étapes.**

1. Au menu IP Config, à l'invite « IP Settings », choisissez **Edit**.
2. Choisissez **Static**.

3. Si vous devez entrer les paramètres indiqués ci-dessous dans votre réseau Ethernet, procédez aux étapes 4 et 5 pour chaque paramètre. Sinon, passez à l'étape 6.



**Remarque :** Contactez votre fournisseur de service Internet (FSI) pour déterminer les adresses pour ces paramètres.


- « IP Address » (Adresse IP)
- « Subnet Mask » (Masque de sous-réseau)
- « Gateway IP Address » (Adresse IP de la passerelle)
- « DNS1 IP Address » (Adresse IP DNS1)
- « DNS2 IP Address » (Adresse IP DNS2).

4. Choisissez **Next** pour visualiser ces paramètres.
5. Choisissez **Edit** pour entrer l'adresse de chacun de ces paramètres. Pour entrer un point (.), appuyez sur la touche **1**, puis sur l'icône  (**Majuscule**) une fois.
6. Choisissez **Exit**, puis choisissez **Yes** pour sauvegarder les modifications. CommServer tente de rétablir la connexion et une fois que c'est fait, vous demande d'appuyer sur une touche.
7. Appuyez sur la touche verte  **OK** pour retourner au menu Ethernet Cfg, puis appuyez sur la touche **\*** (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
8. Rebranchez le câble Ethernet à la base.
9. Passez à l'étape *Entrer l'ID du commerçant et l'ID du terminal* (voir page 19).

### Utilisation d'une ligne commutée de secours (facultatif)



Lorsque vous avez terminé d'installer la connexion par réseau IP :



1. **Branchez le câble de ligne commutée :** Suivez les étapes décrites à *Installation sur ligne commutée* à la section *Configuration du matériel* (voir page 8).
2. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
3. Lorsque vous obtenez le menu des transactions, appuyez sur la touche verte  **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
4. Choisissez **CONFIG**, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.

5. Faites défiler vers le bas et choisissez **HOTE**.
6. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « MEDIUM SECOURS » s'affiche.
7. Choisissez **MOD**, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « SECRS AUTO » s'affiche, puis choisissez **CHX**.
8. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder.
9. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche **\*** (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.




**Remarque :** Pour connaître les autres options en matière de communication de secours, voir le **Manuel d'utilisation du terminal VX 820 Duet de Moneris**.

## Utilisation d'une ligne commutée

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque vous obtenez le menu des transactions, appuyez sur la touche verte  **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
3. Choisissez **CONFIG**, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
4. Faites défiler vers le bas et choisissez **HOTE**.
5. Si le paramètre « TYPE LIEN COMM » est réglé à « COMP », allez directement à l'étape 7. Sinon, allez à l'étape 6.
6. Choisissez **MOD**, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que le message « COMP » s'affiche, puis choisissez **CHX**.
7. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder. Le menu CONFIG s'affiche.
8. Si vous devez composer un préfixe (par exemple, le 9) pour vous connecter à une ligne extérieure, exécutez les étapes ci-dessous. Sinon, allez directement à l'étape 9.
  - a. Au menu CONFIG, faites défiler vers le bas et choisissez **TERMINAL**.
  - b. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « CODE PABX » s'affiche.


- c. Choisissez **MOD**, puis entrez le **préfix** (p.ex. 9) et appuyez sur la touche verte  **OK**.
  - d. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder.
9. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche **\*** (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.

### Entrer le numéro de téléphone d'initialisation

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque vous obtenez le menu des transactions, appuyez sur la touche verte  **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
3. Choisissez **CONFIG**, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
4. Faites défiler vers le bas et choisissez **CONF. MODEM**.
5. Au menu MODIF CPT, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « TEL INIT PRIM » s'affiche.
6. Choisissez **MOD**, entrez le numéro de téléphone d'initialisation comme suit, puis appuyez sur la touche verte  **OK**.

**Remarque :** N'entrez pas les tirets (-) ni les espaces entre les chiffres.

Si votre numéro de commerçant commence par :	Composez-le :
00301	1 888 699-7299
00302	1 888 358-8602
00304	1 888 332-8433

7. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder.
8. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche **\*** (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
9. Passez à l'étape *Entrer l'ID du commerçant et l'ID du terminal* (voir page 19).

## Entrer l'ID du commerçant et l'ID du terminal




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

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque vous obtenez le menu des transactions, appuyez sur la touche verte  **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
3. Choisissez **CONFIG**, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
4. Choisissez **COMMERCANT**.  
Le message « ID TERMINAL » s'affiche.
5. Choisissez **MOD**, entrez l'**ID du terminal** (le numéro de huit chiffres commençant par « 56 » qui se trouve à l'arrière du terminal, p.ex. 56123456) et appuyez sur la touche verte  **OK**.
6. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « ID COMMERC » s'affiche.
7. Choisissez **MOD**, entrez votre **numéro de commerçant de 13 chiffres** (p.ex. 0030123456789) et appuyez sur la touche verte  **OK**.
8. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
9. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche **\*** (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
10. Passez à la section *Initialisation et ouverture de session* (voir page 20).

# Initialisation et ouverture de session

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

**IMPORTANT : Si votre terminal est doté d'un clavier NIP externe facultatif, vous devez le configurer sur le terminal AVANT de suivre les instructions d'initialisation et d'ouverture de session ci-dessous. Vous trouverez les instructions pour la configuration du clavier NIP externe à la rubrique *Options additionnelles* (voir page 21).**

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque le menu des transactions s'affiche, appuyez sur la touche verte  **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
3. Faites défiler vers le bas et choisissez **INITIALISE**.
4. Lorsque le message « CONSERV CONF ACTUELLE? » s'affiche, choisissez **OUI**.
5. Lorsque les messages « EN TRAITEMENT... » et « RECEPTION... » s'affichent, patientez pendant que le terminal communique avec Moneris.
6. Lorsque l'initialisation est terminée, le message « SESSION INIT » s'affiche, suivi du menu des transactions.
  - Si vous avez installé et configuré un clavier NIP externe, le message « WELCOME/ BONJOUR » s'affiche à l'écran du clavier NIP.
7. Sur le terminal, au menu des transactions, appuyez sur la touche verte  **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
8. Faites défiler vers le bas et sélectionnez **OUVRIR SESSION**.
9. À l'invite « Mot de passe: », entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
10. Le message « SESSION OUVERTE » s'affiche, suivi du menu des transactions.

Votre terminal est prêt à traiter des transactions.

# Options additionnelles




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

**Remarque :** Toutes les instructions de cette section commencent au menu des applications.



## Configuration du clavier NIP externe (facultatif)

**IMPORTANT :** Vous devez configurer le clavier NIP externe sur le terminal AVANT de suivre les instructions de la rubrique *Initialisation et ouverture de session* (voir page 20).

**Remarque :** Avant de configurer le clavier NIP, assurez-vous de suivre les instructions de Configuration du clavier NIP externe à la page 21 de la rubrique Configuration du matériel.

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque le menu des transactions s'affiche, appuyez sur la touche verte  **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
3. Choisissez **CONFIG**, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
4. Choisissez **TERMINAL**. Le message « POURB % NN.NN » s'affiche au menu MODIF TERMINAL.
5. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « TYPE CLAV NIP » s'affiche.
6. Choisissez **MOD**, puis choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « External XPI » s'affiche.
7. Choisissez **CHX**.
8. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder.
9. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche **\*** (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
10. Mettez le terminal hors tension (débranchez le câble d'alimentation et rebranchez-le).
11. Exécutez les instructions de la rubrique *Initialisation et ouverture de session* (voir page 20).

## Activer la fonction Retrait d'argent, Pourboire ou Numéro de facture

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque le menu des transactions s'affiche, appuyez sur la touche verte  **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
3. Choisissez **CONFIG**, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.

Le menu CONFIG s'affiche.

### Pour traiter l'option Retrait d'argent

Pour modifier les valeurs par défaut de la fonction de retrait d'espèces et optimiser vos communications commutées pour traiter ce type d'opérations, veuillez vous référer au *Manuel d'utilisation du terminal VX 820 Duet de Moneris*. Visitez [moneris.com/manuels](https://moneris.com/manuels) pour en télécharger un exemplaire.

1. Au menu CONFIG, choisissez **TERMINAL**.
2. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « OPT RETR ARG » s'affiche.
3. Choisissez **MOD**, puis choisissez **ACT**.
4. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.

Le terminal revient au menu CONFIG.

### Pour traiter les fonctions de base d'ajout de pourboires


Pour modifier les valeurs par défaut des fonctions évoluées d'ajout de pourboire et optimiser vos communications commutées pour traiter ce type d'opérations, veuillez vous référer au *Manuel d'utilisation du terminal VX 820 Duet de Moneris*. Visitez [moneris.com/manuels](https://moneris.com/manuels) pour en télécharger un exemplaire.

1. Au menu CONFIG, choisissez **TERMINAL**.
2. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « TRAITE POURB » s'affiche.

3. Choisissez **MOD**, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « ACTIF - INVITE » s'affiche, puis choisissez **CHX**.
4. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.

Le terminal revient au menu CONFIG.


### Pour traiter la fonction de Numéro de facture

1. Au menu CONFIG, choisissez **COMMERCANT**.
2. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « NUMERO DE FACT » s'affiche.
3. Choisissez **MOD**, puis choisissez **ACT**.
4. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
5. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche **★** (astérisque) pour retourner au menu des applications.

## Activer les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation

Vous n'avez pas commandé un programme de fidélisation ou de cartes-cadeaux, mais aimeriez en savoir davantage? N'hésitez pas à nous appeler au **1 866 219-3084**.





### Modifier la langue d'affichage du terminal pour les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation

1. Au menu des applications, choisissez **GIFT & LOYALTY**.
2. Lorsque le menu des transactions par carte-cadeau et de fidélité s'affiche, appuyez sur l'icône  (**LANG**), c.-à-d. la deuxième icône bleue à partir de la gauche. Vous obtenez l'écran « Set Language ».
3. Choisissez **FRN**. Le terminal revient au menu des transactions par carte-cadeau et de fidélité.
4. Appuyez sur la touche **★** (astérisque) pour retourner au menu des applications.


## Initialisation – Cartes-cadeaux et cartes de fidélité



**Remarque :** Si vous utilisez des communications IP, suivez ces instructions pour initialiser le programme de cartes-cadeaux et de fidélisation sur votre terminal.

Si vous utilisez une ligne commutée, allez d'abord à la section Configuration des communications par ligne commutée à la page 25. Une fois que les communications par ligne commutée ont été configurées, revenez à cette section et suivez ces instructions d'initialisation.

1. Au menu des applications, choisissez **GIFT & LOYALTY**.
2. Lorsque le menu des transactions par carte-cadeau et de fidélité s'affiche, faites défiler vers le bas et choisissez **CONFIGURATION**.
3. Entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
4. Choisissez **ID DU COMMERC**. Le message « ID DU COMMERCE » s'affiche.
5. Choisissez **MOD**, puis entrez votre **ID de commerçant Moneris** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
6. Choisissez **SUIV**. Le message « ID TERM MONERIS » s'affiche.
7. Choisissez **MOD**, puis entrez l'**ID du terminal de Moneris** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
8. Choisissez **SUIV**. Le message « ID TERM ERNEX » s'affiche.
9. Choisissez **MOD**, puis entrez l'**ID du terminal d'Ernex** (qui vous a été fourni lorsque Moneris a confirmé votre commande terminal) et appuyez sur la touche verte  **OK**.
10. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
11. Lorsque le terminal retourne au menu CONFIGURATION, choisissez **COMM**.
12. Choisissez **SUIV**, jusqu'à ce que « INDICATEUR ERNEX » s'affiche.
13. Assurez-vous que le « INDICATEUR ERNEX » est configuré à **7C**.  
Dans l'affirmative, choisissez **QUIT** et passez à l'étape 16.  
Dans la négative, passez à l'étape 14.

14. Choisissez **MOD**, saisissez **7C** et appuyez sur la touche verte  **OK**.


**Remarque :** Pour entrer la lettre **C**, appuyez sur la touche **2**, puis appuyez sur l'icône  (ALPHA) trois fois.



15. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
16. Lorsque le menu CONFIGURATION s'affiche, faites défiler vers le bas et choisissez **INITIALISATION**. Le message « ID TERM ERNEX » s'affiche.
17. Appuyez sur la touche verte  **OK**. Le terminal terminera l'initialisation et retournera au menu Setup.
18. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche **★** (astérisque) pour retourner au menu des applications.

Votre terminal est prêt à traiter des transactions part carte de fidélité et carte-cadeau. Pour les instructions sur :

- les transactions de cartes-cadeaux, référez-vous au **Guide de référence rapide pour les programmes de cartes-cadeaux**.
- les transactions de cartes de fidélité, référez-vous au guide **Utilisation de votre terminal pour le programme de fidélité**.




## Configuration des communications par ligne commutée – Cartes-cadeaux et cartes de fidélité

1. Au menu des applications, choisissez **GIFT & LOYALTY**.
2. Lorsque le menu des transactions par carte-cadeau et de fidélité s'affiche, appuyez sur la touche **6** pour accéder au menu CONFIGRAP.
3. Entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
4. Au menu CONFIGRAP, choisissez **COMMUNICATION** et puis choisissez **CONS**. Le message « TYPE LIEN COMM » s'affiche.
5. Choisissez **MOD**, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que le message « LIGNE COMP » s'affiche, puis choisissez **CHX**.
6. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.

7. Appuyez deux fois sur la touche rouge **CANC ANNUL** pour retourner au menu des transactions par carte-cadeau et de fidélité.
8. Faites défiler vers le bas et choisissez **CONFIGURATION**.
9. Entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
10. Choisissez **COMM**. « NO TEL PRIMAIRE » s'affiche.
11. Choisissez **MOD**, entrez le numéro de téléphone d'autorisation comme suit, puis appuyez sur la touche verte  **OK**.

**Remarque :** N'entrez pas les tirets (-) ni les espaces entre les chiffres.

Si votre numéro de commerçant commence par :	Composez le :
00301	1 800 361-8645
00302	1 800 387-5480
00304	1 800 387-1623

12. Choisissez **SUIV**. Le message « NO TEL SECONDAIR » s'affiche.
13. Choisissez **MOD**, entrez le même numéro de téléphone d'autorisation qu'indiqué ci-dessus, puis appuyez sur la touche verte  **OK**.
14. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
15. Si vous devez composer un préfixe (par exemple, le 9) pour vous connecter à une ligne extérieure, suivez les étapes ci-dessous. Sinon, passez directement à l'étape 16.
  - a. Au menu **CONFIGURATION**, faites défiler vers le bas et choisissez **TERMINAL**.
  - b. Choisissez **SUIV**, jusqu'à ce que « CODE PABX » s'affiche.
  - c. Choisissez **MOD**, puis entrez le **préfix** (p. ex., 9) et puis appuyez sur la touche verte  **OK**.
  - d. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder.
16. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche **\*** (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
17. Passez à l'étape *Initialisation – Cartes-cadeaux et cartes de fidélité* ci-après.

# Utiliser votre terminal



Cette section décrit tout ce que vous devez savoir pour utiliser votre terminal VX 820 Duet, y compris la façon d'effectuer des transactions et les processus de fin de journée.



# VX 820 Duet de Moneris


Utilisez cette solution PDV tout-en-un pour traiter les transactions au point de vente (PDV). Le terminal et clavier NIP VX 820 léger, qui est doté d'un écran tactile, d'un clavier et d'un lecteur sans contact intégré, communique avec le socle Duet où se trouvent l'imprimante et le matériel de communication. Le terminal Duet peut accueillir un clavier NIP externe facultatif.

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








## Touches et matériel du terminal


### 1 L'icônes de fonction bleues verticales

- L'icônes  : L'icônes multifonctions correspondant aux opérations affichées à droite de l'écran du terminal.

### 2 L'icônes de fonction bleues horizontales

- L'icône  (FLÈCHE). Défilement vers le haut ou vers le bas. Appuyez sur la touche jaune  CORR pour passer du défilement vers le haut à celui vers le bas.
- L'icône  (LANG). Permet d'accéder au menu REGL LANGUE.
- L'icône  (REIMPRESSIION). Affiche le menu COPIE.
- L'icône  (RELEVES). Affiche le menu RELEVES.

### 3 L'icône ALPHA (ALPHA)

- Pour entrer des lettres, appuyez sur la touche numérique du clavier correspondant à la lettre à saisir, puis appuyez sur l'icône  (ALPHA) sur l'écran tactile jusqu'à ce que la lettre voulue s'affiche.

### 4 Touche \* (ASTÉRISQUE)

- Retour au menu des applications (affiche les applications disponibles, notamment DEBIT & CREDIT).

### 5 CANCEL (touche rouge )

- Annulation de la transaction en cours.

### 6 CORR (touche jaune )

- Effacement la donnée entrée, un caractère à la fois.
- Modification de l'icône de Flèche.

### 7 OK (touche verte )

- Acceptation de la donnée affichée.
- Fin de saisie de données.
- Affichage du menu MODIF FCT à partir du menu des transactions.

### 8 Lecteur sans contact intégré

### 9 Lecteur de bandes magnétiques

### 10 Lecteur de puces

### 11 Imprimante

### 12 Écran tactile (voir les astuces à la page 12)



# Clavier NIP externe VX 820

Si un clavier NIP externe VX 820 est branché au terminal VX 820 Duet, et que votre compte de commerçant est adéquatement configuré, votre client devra entrer les renseignements demandés au clavier NIP pour conclure sa transaction.

## Directives générales pour le clavier NIP externe

- Le clavier NIP affiche « WELCOME/BONJOUR » lorsqu'il est en attente.
- Amorcez la transaction au terminal VX 820 Duet.
- Lorsque vous obtenez le message « GLISSER CARTE : » remettez le clavier NIP externe au client pour qu'il poursuive la transaction au moyen du mode de saisie de son choix (voir pages 34 à 36).
- Lorsque le message « ATTENTE CLAV NIP » s'affiche au terminal, le client doit suivre les indications sur le clavier NIP.
- Lorsque le message « APPROUVEE RETIREZ LA CARTE » s'affiche au terminal, reprenez le clavier NIP, appuyez sur la touche verte **OK** sur le terminal et terminez la transaction en suivant les indications du terminal.

## Utilisation de l'écran tactile

Le terminal et/ou le clavier NIP externe réagissent lorsque vous touchez les différentes parties de l'écran (icônes) de la même façon que s'il s'agissait de touches sur un clavier.

## Astuces quant à l'utilisation de l'écran tactile

- Utilisez le bout de votre doigt ou un stylet approuvé dont l'extrémité est en plastique souple.
- N'utilisez pas d'objets tranchants ou pointus (p. ex., un crayon, un stylo, un tee de golf, etc.) pour appuyer sur les icônes de l'écran tactile.
- Assurez-vous que l'écran est propre. Pour nettoyer les saletés et les empreintes de doigt, utilisez un linge sec en microfibres.
- N'utilisez aucun produit de nettoyage liquide (p. ex., nettoyeur à vitre) sur l'écran.



## Lecteurs du clavier NIP

- 1 Lecteur sans contact intégré
- 2 Lecteur de bandes magnétiques
- 3 Lecteur de puces

# Types de cartes

Le terminal Moneris VX 820 prend en charge les types de cartes suivants. Ces types de cartes ne sont pas mutuellement exclusifs; une même carte peut être dotée d'une bande magnétique, d'une puce et de la fonctionnalité sans contact.

## Carte à bande magnétique

- Une carte dotée d'une bande magnétique
- La carte est glissée dans le lecteur de bandes magnétiques

## Carte à puce

- Une carte dotée d'une puce
- La carte est insérée dans le lecteur de puces

## Carte sans contact

- Dans ce guide, le terme « carte sans contact » comprend une carte dotée de la fonctionnalité sans contact
- Les marques de cartes prises en charge incluent Visa<sup>MD</sup>, Mastercard<sup>MD</sup>, American Express<sup>MD</sup>, Discover<sup>MD</sup> et Interac<sup>MD</sup>
- La carte doit effleurer le lecteur sans contact

# Vérification du titulaire de carte

## Méthodes de vérification du titulaire de carte (MVT)

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

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

- si la carte est glissée pour effectuer la transaction, le titulaire de carte doit signer la copie du reçu du commerçant.
- si la carte est insérée pour effectuer la transaction, le titulaire de carte doit saisir son NIP sur le terminal (ou sur le clavier NIP externe si applicable). Dans certains cas, le titulaire pourrait devoir signer la copie du reçu du commerçant.
- si la carte est présentée au terminal (paiement sans contact) pour effectuer la transaction, le titulaire doit signer la copie du reçu du commerçant.

## Montant limite d'une transaction sans vérification

- Il s'agit du montant maximal en dollars permis pour une transaction par **carte de crédit sans contact** sans vérification du titulaire de carte.
- Pour déterminer la limite de vérification du titulaire de carte, imprimez un Rapport des paramètres EMV (voir les instructions à la page 55). Recherchez la valeur « SEUIL CVM (EMV): » sous chaque type de cartes.
- Si le montant final de la transaction est supérieur à la limite spécifiée (dans le cas de Visa, égal ou supérieur), le titulaire de carte doit utiliser l'une des méthodes de vérification du titulaire de carte décrites ci-dessus.
- Dans la plupart des cas, cette limite ne s'applique pas aux :
  - transactions par carte de crédit où la carte est glissée ou insérée;
  - transactions par carte de débit Interac où la carte est glissée ou insérée.

Ces transactions exigent une vérification du titulaire de carte peu importe le montant de la transaction.

# Options d'entrée de carte

## Insérer : cartes à puce


1. Attendez que le message « GLISSER CARTE : », « GLISSER OU INSERER CARTE : » ou « TAP/INSERER/GLIS » s'affiche sur le terminal ou le clavier NIP externe.

2. Vous ou votre client **insérez la carte dans le lecteur de puces de l'appareil.**

**Remarque :** Si votre terminal VX 820 Duet est équipé d'un clavier NIP externe, vous devez insérer la carte dans le lecteur de puces du clavier NIP.



3. Il est possible que le client soit invité à **entrer un NIP.**

**Remarque :** Si le client est appelé à entrer un mot de passe, demandez lui de vous remettre l'appareil. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL** pour annuler la transaction en cours, puis lancez une nouvelle transaction.

4. La carte à puce doit **rester insérée** jusqu'à ce que le message « RETIREZ LA CARTE » s'affiche.

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

## Passer/effleurer : cartes sans contact

**Remarque :** Le montant de la transaction doit être égal ou inférieur au montant maximal des transactions sans contact (voir ci-après).

1. Attendez que le message « GLISSER CARTE : », « GLISSER OU INSERER CARTE : » ou « TAP/INSERER/GLIS » s'affiche sur le terminal ou clavier NIP externe.

2. Le client doit **effleure** l'écran tactile du terminal **avec sa carte.**

**Remarque :** Lorsque le client utilise une carte sans contact, les lumières virtuelles de détection des transactions sans contact qui se trouvent au haut de l'écran clignotent en vert pour confirmer que le lecteur sans contact intégré a bel et bien réussi à lire la carte.



3. Prenez note de ce qui suit :

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

### Montant maximal des transactions sans contact (TSC)

Afin de déterminer le montant maximal fixé pour une transaction sans contact, imprimez un rapport des paramètres EMV (voir page 55) et trouvez le paramètre **SEUIL TXN (EMV)** dans la section du rapport consacrée à la carte voulue. Si la valeur TSC est de 999999, cela signifie qu'il n'y a pas de limite maximale.

## Glisser : cartes à bande magnétique

1. Attendez que le message « GLISSER CARTE : » ou « GLISSER OU INSERER CARTE : » ou « TAP/INSERER/GLIS » s'affiche sur le terminal ou le clavier NIP externe.






2. **Glissez la carte** dans le lecteur de bandes magnétiques de l'appareil.




**Remarque :** Si la carte est dotée d'une puce, vous devez insérer la carte dans le lecteur de puces à moins d'indication contraire à l'écran.

## Saisie manuelle

Si aucune des modes de saisie disponibles ne fonctionne, vous pouvez entrer manuellement le numéro de carte pour les cartes de crédit (et certaines cartes de débit).

1. Lorsque le message « GLISSER CARTE : », « GLISSER OU INSERER CARTE : », ou « TAP/INSERER/GLIS » s'affiche sur le terminal, ou sur le clavier NIP externe, s'il est branché.
2. **Entrez le numéro de la carte** sur le clavier du terminal et appuyez sur la touche verte  **OK**.
3. **Entrez la date d'expiration de la carte** sur le clavier du terminal et appuyez sur la touche verte  **OK**.
  - Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
  - Si le message « FAIRE EMPR/CARTE APPUYER SUR OK » s'affiche, prenez l'empreinte de la carte et appuyez sur la touche verte  **OK**.
4. **Entrez le code de validation de la carte** et appuyez sur la touche verte  **OK** pour poursuivre la transaction.

## Transactions

Toutes les procédures décrites dans le présent guide commencent au menu des transactions. Pour accéder au menu des transactions à partir du menu des applications, sélectionnez **DEBIT & CREDIT**. Pour accéder au menu des transactions à partir de n'importe quel écran dans l'application DEBIT & CREDIT, appuyez plusieurs fois sur la touche rouge  **CANC ANNUL** jusqu'à ce que le menu des transactions s'affiche.


## Directives générales

1. Déterminez la transaction à exécuter (p. ex. achat ou remboursement).
2. Déterminez le mode de paiement (c.-à-d., carte de crédit ou de débit).
3. Entrez les **données de la carte** au terminal PDV ou au clavier NIP externe, le cas échéant (voir pages 34 à 36).
4. Suivez les instructions à l'écran\* (voir pages 42 à 46).
5. Traitez les reçus (voir pages 47 à 50).

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

## Achat

Vente de biens et services par carte de débit ou de crédit.

1. Choisissez **ACHAT**.
2. Entrez le **montant de l'achat** et appuyez sur la touche verte  **OK**, puis suivez les instructions affichées à l'écran. Reportez-vous aux tableaux des *Messages pour le commerçant et le client* (voir pages 42 à 46).
3. Traiter les reçus (voir pages 47 à 50).


## Achat partiellement approuvée

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

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



## Avis d'achat

Règlement d'un achat autorisé par téléphone (SIRV).

1. Choisissez **AVIS D'ACHAT**.
2. Entrez le **montant de l'avis**, appuyez sur la touche verte  **OK**, et puis suivez les instructions affichées à l'écran. Reportez-vous aux tableaux des *Messages pour le commerçant et le client* (voir pages 42 à 46).
3. Traiter les reçus (voir pages 47 à 50).

## Préautorisation

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

1. Choisissez **PREAUTOR**, puis au menu PREAUTOR, choisissez **PREAUTOR**.
2. Entrez le **montant de préautorisation** et appuyez sur la touche verte  **OK**, puis suivez les instructions affichées à l'écran. Reportez-vous aux tableaux des *Messages pour le commerçant et le client* (voir pages 42 à 46).
3. Traiter les reçus (voir pages 47 à 50).
4. Lorsque le terminal retourne au menu PREAUTOR, appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL** pour retourner au menu des transactions.




**Remarque :** Lorsque le montant final de l'achat est connu, vous devez traiter une Conclusion d'une préautorisation (voir ci-dessous) au montant final de la transaction en utilisant le même numéro de carte.

## Conclusion d'une préautorisation

Pour conclure une transaction de préautorisation une fois que le montant final est connu.

**IMPORTANT :** La transaction de conclusion doit se faire sur le même terminal et la même carte qui a ont utilisés pour effectuer la transaction de préautorisation.

**Remarque :** Le client n'a pas à présenter sa carte de crédit pour l'exécution d'une transaction de conclusion.



1. Choisissez **PREAUTOR**, puis choisissez **P-A COMPL**. Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
2. Entrez le **numéro de séquence à six chiffres** (NO SEQ) du reçu de préautorisation (voir page 49), appuyez sur la touche verte  **OK**, et puis suivez les instructions affichées à l'écran. Reportez-vous aux tableaux des *Messages pour le commerçant et le client* (voir pages 42 à 46).
3. Approuvez le montant préautorisé ou entrez un nouveau montant et appuyez sur la touche verte  **OK**, puis suivez les instructions.

**Remarque :** Pour libérer les fonds préautorisés, entrez un montant de 0,00 \$.

4. Traitez les reçus (voir pages 47 à 50).

## Remboursement

Inscription d'un crédit au compte du titulaire pour rembourser un achat.

1. Choisissez **REMISE D'ACHAT**.  
Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
2. Entrez le **montant du remboursement**, appuyez sur la touche verte  **OK** et puis suivez les instructions affichées à l'écran. Reportez-vous aux tableaux des *Messages pour le commerçant et le client* (voir pages 42 à 46).
3. Traitez les reçus (voir pages 47 à 50).

## Annulation



Annule de l'achat ou du remboursement.

**Remarque :** Vous DEVEZ traiter l'annulation d'une transaction par carte de crédit avant la fermeture du lot dans lequel est inscrite la transaction initiale.

### 1. Faites défiler la liste et choisissez **ANNUL**.

Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**. Vous obtenez l'invite « CORR DERN ».

### 2. Sélectionnez la transaction à annuler :

- Pour annuler la dernière transaction effectuée : sélectionnez **OUI**, puis allez à l'étape 3.  
OU
- Pour choisir une transaction différente :
  - a. Sélectionnez **NON**. Vous obtenez l'invite « RECH PAR ».
  - b. Faites une recherche pour la transaction :
    - Sélectionnez **#SEQ**, entrez le **numéro de séquence** et appuyez sur la touche verte  **OK**, puis allez à l'étape 3.  
OU
    - Choisissez **CPTÉ**, puis entrez les **quatre derniers chiffres du numéro de carte** et appuyez sur la touche verte  **OK**, puis passez à l'étape 3.

### 3. Pour confirmer que la transaction affichée est bien celle que vous voulez corriger, sélectionnez **OUI**.

OU


Pour afficher la prochaine transaction correspondante, sélectionnez **SUIV** jusqu'à ce que la transaction souhaitée se trouve, puis sélectionnez **OUI**.

Le terminal imprime le reçu et retourne au menu des transactions.

## Suppression d'une préautorisation

Permet de supprimer une transaction de préautorisation qui n'a pas été conclue.

### 1. Choisissez **PREAUTOR**, puis sélectionnez **P-A EFFACE**.


Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte  **OK**.

### 2. À l'invite « RECH PAR », faites une recherche de préautorisation :

#### • Par numéro de séquence :

- choisissez **#SEQ**, entrez le **numéro de séquence** et appuyez sur la touche verte  **OK**.  
OU

#### • Par numéro de carte :

- choisissez **CPTÉ**, entrez les **quatre derniers chiffres du numéro de carte** et appuyez sur la touche verte  **OK**.

### 3. Pour confirmer que la préautorisation affichée est bien celle que vous voulez supprimer : choisissez **OUI**.

Le terminal affiche « PREAUT EFFACEE » et retourne au menu PREAUTOR.

OU

Pour afficher la préautorisation suivante : choisissez **SUIV** jusqu'à la préautorisation voulue, puis choisissez **OUI**.

## Interrogation du solde

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

### 1. Faites défiler la liste et choisissez **INTERR. SOLDE**. Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte **OK**.

### 2. A l'invite « GLISSER CARTE : », **glissez la carte de crédit prépayée** au terminal.

### 3. Attendez pendant que le terminal communique avec le serveur de Moneris.

Si permettez par la carte prépayée, l'écran s'affiche « SOLDE : \$###.## ». Appuyez sur la touche verte  **OK** pour continuer.

L'écran s'affiche « IMPR COP CLN ».

### 4. Pour imprimer une copie du reçu d'interrogation du solde destiné au titulaire, choisissez **OUI**. OU

Pour retourner au menu des transactions sans imprimer un reçu, choisissez **NON**.

Le terminal retourne au menu des transactions.




**Remarque :** Le terminal imprime seulement une copie du reçu d'interrogation de solde : celui destiné au titulaire.

## Messages pour le commerçant et le client











Ces tableaux indiquent les messages que vous ou vos clients pouvez lire lors d'une transaction PDV et les actions à entreprendre.

### Messages pour le commerçant

Ce tableau comprend les messages de transaction les plus communs apparaissant sur le terminal en ordre alphabétique.

Messages pour le commerçant	Actions à entreprendre par le commerçant
<Nom de l'application> <b>APPR PARTIEL</b> \$##.##	Pour continuer avec la transaction d'approbation partielle, choisissez <b>OUI</b> . Pour annuler la transaction et retourner au menu des transactions, choisissez <b>NON</b> .
<Nom de l'application> <b>MONTANT DU</b> \$##.##	Pour payer la solde dû par carte de crédit ou de débit, choisissez <b>DBCR</b> . Pour payer par l'argent et compléter la transaction, choisissez <b>COMPT</b> .
<b>APPROUVEE OK</b> <b>A CONTINUER</b>	Reprenez le terminal ou le clavier NIP externe et appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> sur le terminal pour conclure la transaction. Si la fonction de retrait d'espèces est activée, le montant du retrait s'affiche à l'écran.
<b>ATTENTE CLAV NIP</b>	Attendez pendant que le client suit les directives affichées au clavier NIP externe.
<b>CARTE:</b>	Entrez le <b>numéro de carte</b> et appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> .
<b>CLIENT APPUYER OK</b> <b>A CONTINUER</b>	Remettez le terminal au client.
<b>CODE PRESENT?</b>	S'il n'y a aucun code validation : Sélectionnez <b>NON</b> . Si le code validation est illisible : Sélectionnez <b>LCTX</b> .
<b>CODE PROMO:</b>	Entrez le <b>code de promotion de six chiffres de la marque maison</b> et appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> .

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Messages pour le commerçant	Actions à entreprendre par le commerçant
<b>CODE VALIDATION</b>	Si le code figure sur la bande de signature au dos de la carte : Entrez les <b>trois ou quatre chiffres</b> et appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> . S'il n'y a aucun code ou s'il est illisible : Appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> pour n'entrer aucune valeur.
<b>DATE EXPIR (MMAA):</b>	Entrez la <b>date d'expiration de la carte</b> et appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> .
<b>DECHIRER LE RECU</b> <b>APPUYER SUR OK</b>	Détachez le reçu et appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> .
<b>GLISSER CARTE:</b>	Glissez la carte dans le terminal ou remettez le clavier NIP externe au client pour qu'il glisse sa carte.
<b>ID COMM:</b>	Entrez le <b>numéro de commis</b> et appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> .
<b>NO AUT ORIG</b>	Entrez le <b>numéro à six chiffres</b> (NO AUTOR) imprimé sur le reçu de la transaction initiale (voir la page 49). <b>Remarque</b> : Le numéro d'autorisation peut contenir à la fois des caractères alphabétiques et numériques. Pour entrer des lettres, appuyez sur la touche numérique du clavier correspondant à la lettre à saisir, puis appuyez sur la touche <b>ALPHA</b> jusqu'à ce que la lettre voulue s'affiche. Si vous n'avez pas le numéro d'autorisation, appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> pour contourner l'invite.
<b>NO AUTOR:</b>	Entrez le <b>numéro d'autorisation obtenu du SIRV</b> que vous avez inscrit sur la copie papier de la facture de vente lorsque vous avez appelé le service à la clientèle de Moneris pour obtenir une autorisation du SIRV.
<b>NO FACTURE:</b>	Entrez le <b>numéro de facture</b> et appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> , ou appuyez simplement sur la touche verte  <b>OK</b> pour n'entrer aucune valeur.
<b>NO REF:</b>	Entrez le <b>numéro de référence du client</b> (de 0 à 16 chiffres) et appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> .
<b>RENDRE AU COMMIS</b>	Lorsque le client lit ce message, reprenez le terminal et appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> pour continuer la transaction. Si retrait d'argent (Retr Arg) est autorisé, vérifiez le montant à retirer qui s'affiche à l'écran.








## Messages pour le client

Ce tableau comprend les messages de transaction les plus communs pour les clients apparaissant sur le terminal en ordre alphabétique.


Messages pour le client	Actions à entreprendre par le client
<Nom d'application> <b>MONTANT DU</b> <b>\$</b> <b>###.##</b>  <b>RENDRE AU COMMIS</b>	Le client vous rend le terminal. <b>Remarque :</b> Ce message s'affiche quand vous traitez une transaction d'approbation partielle et que le solde de la carte de crédit prépayée utilisée n'est pas suffisant pour couvrir le montant total de l'achat, afin d'informer le titulaire de la carte qu'il lui reste une partie de la somme à payer.
<Nom de l'application> <b>OK?</b>	Le client doit sélectionner <b>OUI</b> pour confirmer que le client désire utiliser l'application affichée.
<Nom d'application> <b>SELEC SUIVANT</b> <b>OK</b>	Pour confirmer que le client désire utiliser l'application affichée, le client doit sélectionner <b>OUI</b> . Pour voir l'application suivante sur la carte, le client doit sélectionner <b>SELEC SUIVANT</b> .
<b>AJOUTER POURB?</b>	Pour ajouter un pourboire à la transaction, le client doit sélectionner <b>OUI</b> , entrer le montant du pourboire puis appuyer sur la touche verte  <b>OK</b> . Pour poursuivre sans ajouter de pourboire, le client doit sélectionner <b>NON</b> (ou <b>AUCUN</b> sur le clavier NIP externe).
APPR PARTIEL \$###.##	Pour confirmer la transaction de l'approbation partielle, le client doit sélectionner <b>OUI</b> . Pour annuler la transaction et retourner au menu des transactions, le client doit sélectionner <b>NON</b> .
<b>CHOISIR COMPT ?</b> <b>ou</b> <b>CHOISIR CPTE</b>	Pour choisir un compte de chèques, le client doit sélectionner <b>1 – CHEQUE</b> . Pour choisir un compte d'épargne, le client doit sélectionner <b>3 – EPARGNE</b> .
CHOIS LANGUE	Pour des messages en français, le client doit sélectionner <b>FRN</b> (français). Pour des messages en anglais, le client doit sélectionner <b>ENG</b> (anglais).

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Messages pour le client	Actions à entreprendre par le client
<b>CLIENT APPUYER</b> <b>OK A CONTINUER</b>	Le client doit appuyer sur la touche verte  <b>OK</b> .
<b>COMPOSER NIP+OK</b> <b>ou</b> <b>ENTRER NIP &amp; OK :</b>	Le client doit entrer son NIP (numéro d'identification personnel) et appuyer sur la touche verte  <b>OK</b> .
<b>COMPTANT :</b>	Pour choisir le montant affiché, le client doit appuyer sur l'icône  (fonction bleue) située à côté du montant. Au terminal seulement : Pour saisir un montant différent, le client doit sélectionner <b>AUTRE</b> , entrer le montant désiré puis appuyer sur la touche verte  <b>OK</b> .
<b>ENTRER PRB &amp; OK</b> <b>\$ 0.00</b> <b>ou</b> <b>PRB: \$ 0.00</b>	Le client doit entrer le montant en dollars (ou rien du tout) et appuyer sur la touche verte  <b>OK</b> .
<b>MONTANT OK?</b>	Le client doit vérifier le montant de l'achat est correct et sélectionner <b>OUI</b> pour l'accepter.
<b>NE PAS RETIRER CARTE</b>	Le client doit laisser la carte à puce dans le lecteur jusqu'à ce que qu'on vous dise de la retirer.
<b>RENDRE AU COMMIS</b>	Le client doit retourner l'appareil au commerçant.
<b>RETIREZ LA CARTE</b> <b>ou</b> <b>SVP RETIREZ LA CARTE</b>	Le client doit retirer sa carte du lecteur de puces. <b>Remarque :</b> Ne pas retirez la carte à puce du lecteur tant que le message ne s'affiche pas.
<b>RETR ARG ?</b>	Pour faire un retrait en espèces, le client doit sélectionner <b>OUI</b> . Pour poursuivre sans retirer d'argent, le client doit sélectionner <b>NON</b> .

Ce tableau se poursuit à la page suivante.



Messages pour le client	Actions à entreprendre par le client
<b>TOTAL OK?</b>	Le client doit vérifier que le montant total Achat + Retrait en argent + Pourboire est exact et appuyer sur la touche verte  <b>OK</b> .
<b>TYPE PRB</b>	<p>Pour choisir parmi une liste de pourboires en pourcentage, le client doit sélectionner %.</p> <p>Pour entrer un pourboire en dollars, le client doit sélectionner \$ (terminal) ou <b>AUTRE</b> (clavier NIP).</p> <p>Pour poursuivre sans ajouter de pourboire, le client doit sélectionner <b>AUCUN</b>.</p>

# Reçus

## Ligne de signature sur les reçus

### Copie au commerçant

Toujours conserver cette copie pour vos dossiers, mais noter :

- Si une ligne de signature est imprimée, le titulaire de la carte doit signer le reçu.
- Si la mention « VÉRIFIÉ PAR NIP » apparaît sur la copie, aucune signature n'est requise.
- Si la mention « AUC SIGNATURE REQUISE » est imprimée, aucune signature n'est requise.

### Copie du titulaire de la carte

Remettez-la au client, mais notez bien :

- Si une ligne de signature pour le commerçant est imprimée, vous devez signer le reçu.

## Réimpression du reçu

Cette opération permet d'imprimer un duplicata de la copie du reçu destinée au client.

**Remarque :** Pour les transactions sans signature, seule la copie du client est imprimée.

Pour imprimer les détails d'une transaction sans contact pour vos dossiers, effectuez une interrogation sur opération (voir la page 51).


**Remarque :** Pour les transactions par carte de débit, si le terminal est configuré pour imprimer seulement la copie du commerçant, la fonction de réimpression ne permettra d'imprimer que la copie du client.

1. Appuyez sur l'icône  (**REIMPRESSION**).

Vous obtenez le menu COPIE.

2. Pour réimprimer le dernier reçu de transaction, choisissez **DERNIER RECU**.

OU

Pour sélectionner un autre reçu au moyen du numéro de séquence, choisissez **TOUT RECU**, entrez le **numéro de séquence de la transaction** (NO SEQ) et appuyez sur la touche verte  **OK**.

- Le terminal imprime la copie du reçu du commerçant, puis affiche le menu des transactions.

## Masquage de la carte

Pour réduire le risque de l'utilisation frauduleuse des cartes, le numéro de la carte du client est toujours masqué sur la copie du reçu et sur les relevés. Les numéros de la carte sont remplacés par des astérisques (p. ex., \*\*\*\*\*1234). Pour un numéro de carte tronqué, le système n'imprime que les quatre derniers chiffres (p. ex., 1234). La date d'expiration ne s'imprime sur aucune copie de reçu.

## Transactions sans signature

La signature du client n'est pas nécessaire pour un achat par carte avec lecture de bandes magnétiques ou effleurement si le montant total de la transaction est égal ou inférieur au montant maximal fixé pour une transaction sans signature (ci-dessous). Selon la configuration de votre terminal, il se peut que les reçus ne s'impriment pas dans le cas des transactions sans contact. Si le reçu est imprimé, la ligne « AUCUNE SIGNATURE REQUISE » figure sur le reçu.

**Remarque :** La fonction de transaction sans signature ne s'applique qu'aux achats effectués au moyen d'une carte à bande magnétique seulement, et non aux achats effectués au moyen d'une carte à puce.

### Montant maximal des transactions sans signature (TSS)

Afin de déterminer le montant maximal fixé pour une transaction sans signature, imprimez un rapport des paramètres EMV (voir page 55) et trouvez le paramètre « SEUIL CVM (EMV) : » dans la section du rapport consacrée à la carte voulue. Si la valeur TSS est de 999999, cela signifie qu'il n'y a pas de limite maximale.

## Transactions sans contact

Les reçus peuvent être éliminés pour les transactions de crédit sans contact qui ne nécessitent pas de vérification du titulaire de carte. Consultez la rubrique « Menu des paramètres des reçus (Modif PCT) » de l'*aide en ligne VX 820*, disponible à l'adresse [moneris.com/soutien](https://moneris.com/soutien).

Les reçus sont toujours imprimés pour les transactions Flash *Interac*.

## Exemples de reçus

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

### Reçu d'achat — carte de crédit ou de débit

The image shows a receipt with the following text and annotations:

- ACHAT (Type de transaction)
- XXXXXXXXXXXX1234 (Numéro de carte masqué)
- NO SEQ: 1234567890 (NO SEQ)
- NO AUTOR: ABC123 (NO AUTH ORIG)
- X (Ligne de signature)

Other text on the receipt includes: NOM DU COMMERÇANT, ADRESSE DU COMMERÇANT, VILLE ET PROVINCE, ID TERMINAL: 12345678, NOM DE LA CARTE, METHOD ENTR: X, ID COMM: 001, NO FACTURE: 999999, TOTAL: \$ 999.99, AAAA/MM/JJ, HH:MM:SS, CODE DE RESPONSE: 00/000, CVD CODE: X, APPROUVEE, MERCI, LE TITULAIRE VERSERA CE MONTANT A L'EMETTEUR CONFORMENT AU CONTRACT ADHERENT, COPIE DU COMMERÇANT, - IMPORTANT - CONSERVEZ CETTE COPIE POUR VOS DOSSIERS.

## Reçu d'achat — approbation partielle

NOM DU COMMERÇANT  
ADRESSE DU COMMERÇANT  
VILLE ET PROVINCE

ID TERMINAL: 12345678

ACHAT

XXXXXXXXXXXX1234  
NOM DE LA CARTE  
ID COMM: 001  
NO FACTURE: 999999

METHOD ENTR: X

TOTAL: \$ 999.99  
PAYE: \$ 99.00  
DU: \$ 900.00

AAAA/MM/JJ  
NO SEQ: 123-456789-0  
NO AUTOR: ABC123  
CODE DE RESPONSE: 00/000  
CVD CODE: X

HH:MM:SS

PARTIEL. APPROUVEE  
MERCI

LE TITULAIRE VERSERA CE MONTANT  
A L'EMETTEUR CONFORMENT  
AU CONTRACT ADHERENT

X

COPIE DU COMMERÇANT  
- IMPORTANT -  
CONSERVEZ CETTE COPIE POUR VOS DOSSIERS

Type de transaction

Numéro de carte masqué

Montant total de l'achat

Montant total payé par carte de crédit prépayée

Montant encore dû dans la transaction  
(total de l'achat)

NO SEQ

NO AUTH ORIG

Ligne de signature

## Codes utiles

- Le numéro de séquence (**NO SEQ**) figure sur tous les reçus de transaction. Il s'agit des six premiers des sept derniers chiffres du numéro de séquence imprimé sur le reçu. Par exemple : si le numéro de séquence est 001-002003-0, entrez 002003.
- Le NO AUTH ORIG est le numéro à six chiffres (**NO AUTOR**) imprimé sur le reçu de la transaction initiale.

# Production de rapports



## Interrogation sur opérations

Ce rapport affiche et imprime les détails d'une transaction enregistrée dans la mémoire du terminal.

- Au menu des transactions, faites défiler vers le bas et choisissez **REV LE LOT**.  
Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
- Pour récupérer les transactions à l'aide :
  - du code de commis, choisissez **COMM**.
  - du montant de la transaction, choisissez **MNT**.
  - des quatre derniers chiffres du numéro de carte, choisissez **CPTE**.
  - du numéro de séquence à six chiffres, choisissez **#SEQ**.
- Entrez les **données requises** et appuyez sur la touche verte **OK**.  
Les détails de la transaction s'affichent à l'écran.
- Choisissez **PREC** ou **SUIV** pour faire défiler les transactions et afficher celle qui vous intéresse.
- Choisissez l'une des options suivantes :
  - Pour imprimer le rapport d'interrogation sur opérations correspondant à la transaction sélectionnée, choisissez **IMPR**.
  - Pour annuler la transaction affichée, choisissez **ANN**.
  - Pour revenir au menu des transactions, appuyez deux fois sur la touche rouge **CANC ANNUL**.

## Totaux partiels du commerçant



Ce rapport imprime les totaux de tous les types de transactions du lot en cours sur le serveur de Moneris, sans fermer le lot.

1. Appuyez sur l'icône  (RELEVES). Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  OK.
2. Faites défiler vers le bas et choisissez **S-TOT COMMERCE**.

Le terminal imprime le rapport Totaux partiels du commerçant puis retourne au menu RELEVES.

## Liste des préautorisations



Ce rapport dresse la liste de toutes les transactions de préautorisation qui n'ont pas été conclues.

1. Au menu des transactions, choisissez **PREAUTOR**, puis choisissez **REL PREAUTOR**. Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  OK.  
Le terminal imprime la liste et retourne au menu PREAUTOR.
2. Appuyez sur la touche rouge  **CANC ANNUL** pour retourner au menu des transactions.



## Rapport des pourboires

Ce rapport dresse la liste des pourboires reçus pour le lot actuel stocké dans la mémoire du terminal.


**Remarque :** Pour que ce rapport puisse être produit, les numéros de commis doivent préalablement avoir été définis dans le serveur de Moneris et la fonction de saisie de pourboires doit être activée.

1. Appuyez sur l'icône  (RELEVES). Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  OK.
2. Faites défiler la liste et choisissez **RAPP D'POUR**.

3. Quand vous obtenez le message « OPTS COMM » :

- Pour imprimer le rapport d'un seul commis, choisissez **UN**, entrez l'**ID du commis** et appuyez sur la touche verte  OK.  
OU
- Pour imprimer le rapport de tous les commis, choisissez **TOUS** et appuyez sur la touche verte  OK.




4. Quand vous obtenez le message « PER DE RAPP » :

- Pour imprimer le rapport de tous les pourboires du lot, choisissez **TOUS**.  
OU
- Pour imprimer le rapport à une date précise, choisissez **DATE**, entrez la date (format : AAAAMMJJ) et appuyez sur la touche verte  OK.

Le terminal imprime le rapport des pourboires puis retourne au menu RELEVES.



## Opérations conservées

Ce rapport dresse la liste des totaux pour le lot en cours dans la mémoire du terminal, sans fermer le lot.

1. Appuyez sur l'icône  (RELEVES). Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  OK.
  2. Choisissez **LST DES OPER**.
  3. À l'invite « PER DE RAPP », choisissez l'une des options suivantes :
    - Pour imprimer toutes les transactions, choisissez **TOUS**.  
OU
    - Pour imprimer les transactions effectuées à une date précise, choisissez **DATE**, puis entrez la **date désirée** (format : AAAAMMJJ) et appuyez sur la touche verte  OK.
- Le terminal imprime le rapport Opérations conservées, puis retourne au menu RELEVES.

## Totaux des dépôts

Ce rapport affiche les totaux de tous les types de transactions du lot qui a été fermé sur le serveur de Moneris à la date à laquelle le présent relevé est imprimé.





1. Appuyez sur l'icône  (RELEVES). Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
2. Choisissez **TOTAUX DEPOTS**.

Le terminal imprime le rapport Totaux des dépôts puis retourne au menu RELEVES.

## Totaux partiels de commis

Ce rapport imprime les totaux de toutes les transactions du lot en cours provenant du serveur de Moneris classés par ID de commis.

**IMPORTANT : Pour que ce rapport puisse être produit, les numéros de commis doivent préalablement avoir été définis dans le serveur de Moneris.**

1. Appuyez sur l'icône  (RELEVES). Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
2. Choisissez **TOT PART COMM**.
3. Lorsque le message « ID COMM : » s'affiche, choisissez l'une des options suivantes :
  - Pour produire le rapport des totaux partiels d'un seul commis, entrez le **code du commis** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
  - Pour produire le rapport des totaux partiels de l'ensemble des commis, appuyez sur la touche **★ (astérisque)**, puis sur la touche verte  **OK**.
4. Lorsque le message « AJOUTER COMM ADDITION? » s'affiche :
  - Pour sélectionner d'autres commis, choisissez **OUI**.  
OU
  - Pour terminer d'entrer des commis, choisissez **NON**.

5. Lorsque le message « EFF TOTAUX? » s'affiche :



- Pour effacer les totaux des commis, choisissez **OUI**.  
OU
- Pour les conserver dans la mémoire du terminal, choisissez **NON**.

Le terminal imprime le rapport sur les totaux partiels de commis et retourne au menu RELEVES.

## Rapport des paramètres EMV

Cette fonction permet d'imprimer la liste des paramètres EMV et des valeurs afférentes, classés par numéro de dossier de carte EMV.



*Remarque : Dans ce rapport, vous trouverez le paramètre « Limite transaction sans contact » servant à déterminer le montant maximal de transactions sans contact pour une carte.*

1. Appuyez sur l'icône  (RELEVES). Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
2. Faites défiler vers le bas et choisissez **RECU EMV PARAM**.

Le terminal imprime le rapport des paramètres EMV puis retourne au menu RELEVES.


## Rapport de l'historique des lots

Cette fonction permet d'imprimer la liste des lots fermés, y compris les totaux de tous les achats, les remboursements et les corrections, ainsi que les totaux nets.

1. Appuyez sur l'icône  (RELEVES). Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
2. Choisissez **HISTORIQUE LOT**.

Vous obtenez l'invite « PER DE RAPP ».

3. Choisissez l'une des options suivantes :



- Pour imprimer l'historique des lots à une date précise, choisissez **DATE**. Entrez une date de règlement (format : MMJAA) et appuyez sur la touche verte  **OK**.  
OU
- Pour imprimer l'historique des lots pour toutes les dates, choisissez **TOUS**.

Le terminal imprime le rapport de l'historique des lots, puis retourne au menu RELEVES.

# Fonctions administratives

## Ouverture de session


Si le message « OUVRIER SESSION REQUIS » s'affiche, vous devez ouvrir une session avant d'exécuter des transactions au terminal.

1. Appuyez sur la touche verte  **OK** au menu des transactions pour afficher le menu MODIF FCT.
2. Faites défiler vers le bas, puis choisissez **OUVRIR SESSION**.
3. Entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte  **OK**.

Le terminal communique avec le serveur de Moneris, puis affiche « SESSION OUVERTE » et retourne au menu des transactions.

## Fermeture de session


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

1. Appuyez sur la touche verte  **OK** au menu des transactions pour afficher le menu MODIF FCT.
2. Faites défiler vers le bas, puis choisissez **FERMER SESSION**.


Le terminal communique avec le serveur de Moneris, affiche le message « SESSION FERMEE » puis affiche de nouveau le menu des transactions.

## Réinitialisation


Si l'invitation « INIT REQUISE » s'affiche, vous devez obligatoirement réinitialiser votre terminal avant 3 h le lendemain matin.

1. Appuyez sur la touche verte  **OK** au menu des transactions pour afficher le menu MODIF FCT.

2. Faites défiler vers le bas, puis choisissez **INITIALISE**.

Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte  **OK**.

3. Lorsque le message « CONSERV CONF ACTUELLE? » s'affiche :

- Pour conserver les paramètres tels quels, choisissez **OUI**.  
OU
- Pour supprimer les paramètres courants du terminal, choisissez **NON**. Si le message « ID COMMERCANT : » s'affiche, entrez **votre nouveau numéro de commerçant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.

4. Lorsque les messages « TRANSMISSION... » et « RECEPTION... » s'affichent, patientez pendant que le terminal communique avec le serveur Moneris.

5. Lorsque l'initialisation est terminée, le message « SESSION INIT » s'affiche, suivi du menu des transactions.


*Remarque : Si l'invitation « INIT REQUISE » s'affiche une fois la réinitialisation terminée, reportez-vous à la rubrique Ouverture de session à page 57.*

## Rétablissement du lot

N'effectuez un rétablissement de lot que si, et seulement si, vous adhérez au service de fermeture automatisée et que le terminal affiche le message « REGLE EXIGE SOUS PEU ».

1. Au menu des transactions, faites défiler vers le bas et choisissez **RETABLIR LOT**. Vous obtenez l'invite RETABLIR LOT.

2. Faites **OUI** pour lancer le processus de rétablissement du lot.

- Si vous obtenez le message « RETABLIR LOT NON REQUIS », votre lot n'est pas encore près d'être plein. Appuyez sur la touche verte  **OK** pour revenir au menu des transactions.

Le terminal traite un rétablissement de lot et retourne ensuite au menu des transactions.

À la fin de la journée, vous devrez quand même suivre vos procédures de fin de journée comme à l'habitude.


# Procédures de fin de journée

## Fermeture du commerçant

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

Moneris recommande de fermer votre lot à la fin de chaque jour ouvrable. Voici comment :

### Étape 1. Effectuer la fermeture de lot

1. Au menu des transactions, faites défiler la liste vers le bas et choisissez **FERMER LOT**.  
Si un message vous y invite, entrez le **mot de passe du gérant** et appuyez sur la touche verte  **OK**.
2. Lorsque le message « TYPE FERMER » s'affiche, choisissez **UN**. Le terminal communique avec le serveur de Moneris and imprime le rapport Totaux du lot.
3. Lorsque le message « IMP LST DES OPER » s'affiche, choisissez **OUI**.
4. Lorsque le message « PER DE RAPP » s'affiche, choisissez **TOUS**. Le terminal imprime le rapport des opérations conservées.
5. Lorsque le message « FERMER LOT? » s'affiche, choisissez **OUI** pour fermer le lot et faire en sorte que les fonds soient déposés dans votre compte.

*Remarque : Si vous ne répondez pas à l'invitation « FERMER LOT? » dans le deux minutes, le terminal émet trois signaux sonores, puis affiche de nouveau le menu des transactions, sans fermer le lot.*

Le terminal imprime la suite du rapport de fermeture de lot, puis retourne au menu des transactions.

### Étape 2 : Confirmation

Vérifiez que les totaux du relevé Totaux du lot et ceux du relevé Opérations conservées concordent. S'ils ne concordent pas, appelez le service à la clientèle de Moneris sans frais au numéro **1 866 319-7450** le jour ouvrable suivant pour de l'aide en vue d'établir la concordance.

## Fermeture du système

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

Voici comment :

### Étape 1 : Impression des opérations conservées

- Voir page 53.

### Étape 2 : Impression des totaux partiels du commerçant



- Voir page 52.

**Remarque :** Le rapport *Totaux partiels du commerçant* doit être produit avant 23 h, heure locale.

### Étape 3 : Confirmation

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

## Dépannage


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

## Messages d'erreurs

Message d'erreur	Solution
<b>AJUST NON PERMIS</b>	Il est impossible d'effectuer une correction (annulation) pour une transaction d'achat sans contact ou un remboursement.
<b>APPL EXPIREE</b>	L'application de la carte sans contact est expirée. Demandez un autre mode de paiement.
<b>CARD FAIL INSERT OR SWIPE</b>	Voir CARTE NON LUE INSERER/GLISSER.
<b>CARTE A PUCE GLISSER</b>	Une carte à puce a été glissée. Insérez la carte dans le lecteur de puces et reprenez la transaction.
<b>CARTE BLOQUEE</b>	La carte sans contact a été bloquée. Demandez un autre mode de paiement.
<b>CARTE EXPIREE</b>	La date d'expiration de la carte utilisée est échue. Demandez un autre mode de paiement.

Le tableau continue à la page suivante.




Message d'erreur	Solution
<b>CARTE NON ACCEPT</b>	Le type de carte sans contact utilisé n'est pas pris en charge par le lecteur sans contact. Demandez un autre mode de paiement. OU Vous avez effectué une interrogation de solde sur une carte qui ne prend pas en charge cette fonction. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pour les cartes de crédit prépayées :</b> Le client doit communiquer avec l'émetteur de la carte pour connaître son solde.</li> <li>• <b>Pour toutes les autres cartes :</b> Appuyez sur la touche verte  pour revenir au menu des transactions.</li> </ul>
<b>CARTE NON ACCEPTEE</b> ou <b>CARTE INVALIDE</b>	Votre compte de commerçant auprès de Moneris n'est pas configuré pour accepter le type de carte utilisé. Demandez un autre mode de paiement.
<b>CARTE NON LUE INSERER/GLISSER</b>	Une erreur s'est produite lors de la lecture de la carte sans contact. Insérez ou glissez une autre carte, ou essayez de nouveau.
<b>CARTE NON LUE</b>	Une erreur s'est produite lors de la lecture de la carte sans contact. Demandez un autre mode de paiement.
<b>CARTE RETIREE</b>	La carte à puce a été retirée du lecteur avant la fin de la transaction. Reportez-vous à la ligne « OPER ANNULEE OK A CONTINUER » du présent tableau pour plus de détails.
<b>Cd Not Supported</b>	Voir CARTE NON ACCEPT.
<b>CHAMPS NO TEL VIDES</b>	Le terminal essaie de composer mais aucun numéro de téléphone n'est configuré. Si vous obtenez ce message : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Durant une transaction financière :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• communiquez avec le service à la clientèle de Moneris.</li> </ul> </li> <li>• <b>Durant une fermeture de lot :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réinitialisez le terminal (voir la page 57) et recommencez l'opération.</li> </ul> </li> </ul>






Le tableau continue à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
<b>ECHEC CONNEX</b>	Échec de la connexion Ethernet. Si une ligne commutée de secours est en place, le terminal tentera d'utiliser la ligne commutée pour effectuer la transaction. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez tous les câbles pour vous assurer qu'ils sont bien branchés.</li> <li>2. Vérifiez que le routeur et le concentrateur/ commutateur (s'il y a lieu) fonctionnent et sont configurés correctement. Reportez-vous à la <b>Liste de Vérification Pour Terminaux PDV IP de Moneris</b> publiée à l'adresse <a href="http://moneris.com/listeverif">moneris.com/listeverif</a>.</li> <li>3. Vérifiez que le réseau fonctionne. Communiquez avec votre fournisseur de services Internet (FSI) pour obtenir de l'aide.</li> </ol>
<b>ECHEC REGL</b>	La connexion avec le serveur de Moneris a été interrompue durant l'exécution de la fonction de fermeture de lot et le règlement n'a pas pu être effectué. Réessayez de fermer le lot. Si le total du lot est 0 \$ : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imprimez le relevé des totaux des dépôts (voir la page 54).</li> <li>2. Imprimez le relevé des opérations conservées (voir la page 53).</li> <li>3. Appelez le service à la clientèle de Moneris.</li> </ol>
<b>ERR LECTURE CARTE</b> ou <b>ERR LECT CRTE</b> ou <b>ERR LECTURE NO CARTE</b>	Il y a un problème avec la bande magnétique de la carte utilisée. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Passez de nouveau la carte dans le lecteur, plus lentement ou plus rapidement que la première fois, ou de l'avant vers l'arrière du terminal.</li> <li>2. Si le message s'affiche de nouveau, demandez un autre mode de paiement.</li> </ol>
<b>ERREUR D'IMPRIMANTE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez l'imprimante.</li> <li>2. Vérifiez qu'il y a un rouleau de papier et qu'il est bien installé.</li> <li>3. Fermez l'imprimante.</li> </ol>


Le tableau continue à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
<b>ERREUR DE CONNEXION</b>	Voir ECHEC CONNEX.
<b>ERREUR POURBOIRE</b>	Le client a entré un montant de pourboire supérieur au pourcentage habituel ou un pourcentage de pourboire qui n'est pas défini dans le terminal. 1. Appuyez sur la touche verte  OK. 2. Demandez au client d'entrer un montant plus petit.
<b>HORS PORTEE</b>	Le montant du retrait demandé dépasse le montant de retrait maximal configuré sur le terminal. OU Le montant total de la transaction, y compris le montant, le pourboire et la remise, est supérieur à 999 999,99 \$. À l'invite, demandez au client de saisir un montant moins élevé. À l'invite, demandez au client de saisir un montant moins élevé. OU En mode de démonstration, assurez-vous que le montant de la transaction et du retrait en espèces est de 1 \$ ou moins, et que le pourboire est de 1 \$ ou moins.
<b>INSERER CARTE</b>	Une carte à puce a été glissée dans le lecteur de bandes magnétiques. Insérez la carte à puce dans le lecteur de puces du terminal ou, s'il est branché, du clavier NIP externe pour exécuter la transaction.
<b>INS DS CLAV NIP</b>	Une carte à puce à été insérée dans le lecteur de puces du terminal alors qu'un clavier NIP externe est branché au terminal. Insérez la carte dans le lecteur de puces du clavier NIP.
<b>LIGNE OCCUPEE</b>	1. Vérifiez si la ligne téléphonique est partagée avec un autre appareil (p. ex., un télécopieur). 2. Vérifiez s'il faut composer un préfixe (p. ex., 9) pour faire un appel extérieur.
<b>LIMITE DE REMB DEPASSEE</b>	La valeur totale des remboursements effectués aujourd'hui est supérieure à votre limite quotidienne de remboursement. Appelez le service à la clientèle de Moneris pour demander une augmentation temporaire de la limite. Vous devez avoir en votre possession le reçu d'achat original aux fins de référence.



Le tableau continue à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
<b>LIMITE DEPASSE INSERER/GLISSER</b>	Le montant de la transaction est supérieur au montant maximal des transactions sans contact défini pour la carte sans contact. Insérez ou glissez la même carte dans le lecteur ou essayez-en une autre.
<b>LOT PLEIN</b>	Le lot est plein. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous adhérez au <b>service de fermeture automatisée</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitez un rétablissement de lot. Voir la page 58.</li> </ul> </li> <li>• Si vous <b>traitez vous-même vos fermetures de lot</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exécutez les procédures de fin de journée habituelles, même si la journée n'est pas terminée. Voir la page 59.</li> </ul> </li> </ul>
<b>LOT VIDE</b>	Il n'y a aucune transaction dans le lot ouvert.
<b>MOT PASSE INVAL.</b>	Appuyez sur la touche rouge  <b>CANC ANNUL</b> , entrez de nouveau le <b>mot de passe du gérant</b> et appuyez sur la touche verte  OK. <b>IMPORTANT : Si vous entrez le mauvais mot de passe de gestion cinq fois de suite, le terminal se verrouillera et ne pourra plus servir à traiter des transactions. Pour déverrouiller le terminal, communiquez avec le service à la clientèle de Moneris sans frais au numéro 1 866 319-7450 et demandez le rétablissement de votre mot de passe.</b>
<b>NIP ANNULE</b>	Ce message s'affiche quand un client : <ul style="list-style-type: none"> <li>• retire sa carte à puce à l'invite « ENTRER NIP &amp; OK »</li> <li>• appuie sur la touche rouge  <b>CANC ANNUL</b> à l'invite « ENTRER NIP &amp; OK »</li> </ul> Reportez-vous à la ligne « OPER ANNULEE OK A CONTINUER » du présent tableau pour plus de détails.
<b>NO FACT 7 CARACT MAX APPUYER OK</b>	La longueur maximale du numéro de facture des cartes de crédit de marquée maison est de 7 caractères. 1. Appuyez sur la touche verte  OK. 2. Vérifiez le numéro de facture, entrez le bon nombre de caractères et appuyez sur la touche verte  OK.


Le tableau continue à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
<b>NON ACCEPTE</b>	Vous avez effectué une interrogation de solde sur une carte qui ne prend pas en charge cette fonction. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pour les cartes de crédit prépayées :</b> Le client doit communiquer avec l'émetteur de la carte pour connaître son solde.</li> <li>• <b>Pour toutes les autres cartes :</b> Appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> pour revenir au menu des transactions.</li> </ul>
<b>NON CONCRD</b>	Ce message s'imprime sur le relevé Totaux du lot à côté des totaux du terminal qui ne correspondent pas aux totaux de l'hôte. <p>Si vous traitez <b>vous-même vos fermetures de lot :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• exécutez les procédures de fin de journée habituelles (voir la page 59) et contactez le service à la clientèle de Moneris le jour ouvrable suivant pour de l'aide en vue d'établir la concordance.</li> </ul> <p>Si vous adhérez au <b>service de fermeture automatisée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contactez le service à la clientèle de Moneris dans les 30 jours pour obtenir de l'aide en vue d'établir la concordance.</li> </ul>
<b>NON CONCRD</b> suivi de <b>DOSS NON TROUVE</b>	Les données utilisées pour trouver une transaction en mémoire n'existent pas. Vérifiez les données et recommencez.
<b>NON COMPLETEE</b>	La transaction par carte sans contact n'a pu être complétée. Un reçu précisant que la transaction n'a pas été exécutée s'imprime. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez la configuration de vos options de communication selon le type de connexion utilisé (c.-à-d. par ligne commutée ou Ethernet). Reportez-vous à la rubrique <i>Configuration de la communication</i> à la page 14 pour en savoir davantage sur la configuration des options de communication.</li> <li>2. Lancez une nouvelle transaction.</li> </ol>

Le tableau continue à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
<b>OPER ANNULEE</b> <b>OK A CONTINUER</b>	Ce message s'affiche quand un client : <ul style="list-style-type: none"> <li>• retire sa carte à puce à l'invite « ENTRER NIP &amp; OK » (voir le message « CARTE RETIREE » dans le présent tableau pour plus de détails);</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• appuie sur la touche rouge  <b>CANC ANNUL</b> à l'invite « ENTRER NIP &amp; OK ».</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez deux fois sur la touche verte  <b>OK</b> du terminal pour imprimer les copies du reçu d'annulation destinées au client et au commerçant.</li> <li>2. Recommencez la transaction.</li> </ol>
<b>PAS DE LIGNE...</b>	Le terminal ne détecte aucune ligne téléphonique. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que tous les câbles de communication sont bien branchés dans le socle de l'appareil et dans la prise murale. Dans l'affirmative, vérifiez la tonalité de la ligne téléphonique concentrateur/commutateur [s'il y en a] fonctionnent.</li> <li>2. Assurez-vous que la ligne téléphonique est bien une ligne analogique. Le terminal ne fonctionne pas sur une ligne téléphonique numérique ou sur un réseau voix sur IP.</li> <li>3. Recommencez la transaction. Si le message apparaît de nouveau, débranchez et rebranchez le câble d'alimentation à la source.</li> </ol>
<b>PRESENT 1 CARD</b>	Voir PRESENTE 1 CARTE.
<b>PRESENTE 1 CARTE</b>	Le lecteur sans contact a détecté plus d'une carte sans contact à proximité. Demandez au client d'utiliser seulement une carte sans contact.
<b>PROBLEME SYSTEME</b> suivi de <b>ERR INIT TCP: ####</b> ou <b>ERR REC TCP: ####</b> ou <b>ERR ENV TCP: ####</b>	Une erreur de communication s'est produite. Appelez le service à la clientèle de Moneris et donnez au représentant le numéro à quatre chiffres.

Le tableau continue à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
<b>PUCE DEFECTUEUSE</b>	Erreur de lecture de la carte à puce. Retirez la carte et recommencez la transaction. Si vous obtenez ce message de nouveau, essayez de glisser la carte.
<b>REGLE EXIGE SOUS PEU</b>	Votre lot est presque à pleine capacité. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous adhérez au <b>service de fermeture automatisée</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitez un rétablissement de lot. Voir la page 58.</li> </ul> </li> <li>• Si vous <b>traitez vous-même vos fermetures de lot</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exécutez les procédures de fin de journée habituelles, même si la journée n'est pas terminée. Voir la page 59.</li> </ul> </li> </ul>
<b>S CONT NON ACCEP INSERER/GLISSER</b>	Une erreur s'est produite lors de la transaction par carte sans contact. Insérez ou glissez la même carte dans le lecteur ou essayez-en une autre.
<b>TAP NOT ACCEPTED INSERT OR SWIPE</b>	Voir S CONT NON ACCEP INSERER/GLISSER.
<b>TCP Error #####</b>	Une erreur de communication avec le serveur de Moneris s'est produite, probablement à cause de la configuration du pare-feu. Assurez-vous que le routeur et le concentrateur/commutateur (s'il y a lieu) sont configurés correctement. Consultez la <b>Liste de Vérification Pour Terminaux PDV IP de Moneris</b> publiée à l'adresse <a href="https://moneris.com/listeverif">moneris.com/listeverif</a> .
<b>TRANS NON PERM</b>	Vous avez effectué une interrogation de solde sur une carte qui ne prend pas en charge cette fonction. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les <b>cartes de crédit prépayées</b> : Le client doit communiquer avec l'émetteur de la carte pour connaître son solde.</li> <li>• Pour <b>toutes les autres cartes</b> : Appuyez sur la touche verte  <b>OK</b> pour revenir au menu des transactions.</li> </ul>
<b>TRANS. NON PERMISE</b> ou <b>TRANS NON ACCEPTEE</b>	Vous avez tenté d'effectuer une transaction qui n'est pas configurée sur votre terminal ou dans votre compte de commerçant.

## Défaillance de l'équipement

Défaillance	Solution
<b>L'écran d'affichage du terminal ou le clavier NIP externe est vide.</b>	Vérifiez tous les câbles pour vous assurer qu'ils sont bien branchés.
<b>Le terminal ou le clavier NIP externe ne répond pas lorsque vous appuyez sur une icône de l'écran tactile.</b>	Appuyez fermement sur l'icône avec le bout de votre doigt. Si le terminal ou le clavier NIP externe ne répond toujours pas, utilisez un objet à embout plus petit comme un stylet ou la gomme à effacer d'un crayon à mine. Si le terminal ou le clavier NIP externe refuse encore de répondre, mettez le terminal hors tension et remettez-le sous tension.

# Soutien aux commerçants



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







---

## PRÊT POUR LES PAIEMENTS

MD MONERIS, MONERIS PRÊT POUR LES PAIEMENTS & dessin et MARCHAND DIRECT sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. Toutes les autres marques ou marques déposées appartiennent à leurs titulaires respectifs.

© 2017 Corporation Solutions Moneris, 3300, rue Bloor Ouest, Toronto (Ontario) M8X 2X2. Tous droits réservés.

Le présent document ne doit pas être reproduit ni transmis, en totalité ou en partie, sous quelque forme ni par quelque moyen, électronique ou mécanique, notamment par photocopie, sans le consentement de Corporation Solutions Moneris (« Moneris »).

Le présent guide est uniquement fourni à titre informatif. Ni Moneris ni l'un des membres de son groupe n'est responsable de tout dommage direct, indirect, accessoire, consécutif ou exemplaire découlant de l'utilisation de tout renseignement contenu dans le présent document. Ni Moneris ou l'un des membres de son groupe, ni l'un de nos 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 document en ce qui a trait à leur bien-fondé, exactitude, fiabilité ou autrement.

Le traitement des cartes-cadeaux est régi par votre entente d'adhésion au programme de fidélisation de Moneris. Le traitement des cartes de fidélité et des transactions est régi par votre entente d'adhésion au programme de fidélisation de Moneris. Le traitement de vos cartes de crédit et/ou débit est régi par les modalités de votre Entente de commerçant Moneris (l'« Entente de commerçant ») conclue avec Moneris. Il incombe au commerçant de toujours suivre la bonne procédure de transaction par carte. Pour plus de détails, reportez-vous à vos manuels à l'intention du commerçant ainsi qu'aux modalités de votre convention de commerçant. Vous pouvez télécharger gratuitement le **Manuel d'utilisation à l'intention du commerçant** à partir de l'adresse suivante : [moneris.com/soutien](https://moneris.com/soutien).

