Moneris

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

Terminal iWL220 de Moneris[MD]

Guide de référence

11/18

Moneris

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

Besoin d’aide?

Site web : moneris.com/soutien-iWL220

Sans frais : 1 866 319-7450

Inscrivez votre ID de commerçant Moneris ici :

_____

Table des matières

Initialiser votre terminal 4

Avant de commencer 5

Configuration de matériel 7
Modifier la langue d'affichage du terminal 10

Enregistrement d'un terminal dans une base 11
Conversion du mode de la base 13
Établissement d'une connexion avec la base 14

Configuration de la communication 15
Utilisation d'une adresse IP dynamique 15
Utilisation d'une adresse IP statique 15
Utilisation d'une ligne commutée 17
Utilisation d'une ligne commutée de secours (facultatif) 17
Configuration d'un préfixe de composition 17
Dépannage — Communication 18

Initialisation et ouverture de session 21
Chargement de la pile après la première initialisation et ouverture de session 22

Options additionnelles 23
Impression du logo de paiement sans contact sur les reçus de transactions sans contact 23
Activer la fonction Saisie de pourboire, Retrait d'argent, ou Numéro de facture 23
Modifier les options d'impression 24
Activer le mot de passe d'administrateur pour protéger la saisie manuelle ..... **Error! Bookmark not defined.**
Activer les programmes de fidélisation et de cartes-cadeaux 24
Activer la fonction Saisie de pourboire (cartes-cadeaux) 25

Utiliser votre terminal 26

Terminal sans fil courte portée iWL220 de Moneris 27
Touches et matériel du terminal 28

Communication sans fil et la base 29
Icônes importantes à l'écran 29
La base iWL220 29
Base de communication 29
Base à seule fonction de chargement 29

Utilisation de la pile 30
Conseils utiles 30
Icônes importantes à l'écran 30
Mode veille 30
Mise sous tension 31
Éteindre 31

Types de cartes 32

Carte à bande magnétique 32
Carte à puce 32
Carte sans contact 32

Vérification du titulaire de carte 33
Méthodes de vérification du titulaire de carte (MVT) 33
Montant limite d'une transaction sans vérification 33

Options d'entrée de carte 34
Insérer : cartes à puce 34
Passer/Effleurer : carte sans contact 34
Montant limite d'une transaction sans contact (TSC) 35
Glisser : carte à bande magnétique 35
Saisie manuelle du numéro de carte 36

Transactions 37
Directives relatives aux transactions 37
Raccourcis (codes de gestion) 37
Achat [100] 38
Achat partiellement approuvé 38
Remise [101], Annulation d'achat [106], et Annulation de remboursement [107] 38
Préautorisation [102] 39
Autorisation de chèque [105] 39
Avis d'utilisation du numéro de séquence [103] et Imposition d'achat [103] 39
Liste des avis [109] 40
Interrogation du solde [110] 40
Messages sans saisie de pourboire 41
Messages pour le commerçant : Achats/Préautorisations/Remises/Annulations 41
Messages pour le commerçant : Autorisation de chèque 42
Messages pour le commerçant : Avis et imposition d'achat 43
Messages pour le client au terminal 45
Messages avec saisie de pourboire 47
Messages pour le commerçant : Achat avec saisie de pourboire 47
Messages pour le client sur le terminal : Achat avec saisie de pourboire 48

Reçus 52
Signature du reçu de carte de crédit 52
Réimpression des reçus 52
Masquage de la carte 52
Transactions sans contact 53
Exemples de reçus 53
Reçu de préautorisation 53
Reçu initial 53
Reçu d'approbation partielle 54

Production de rapports 55
Masquage de la carte sur les relevés 55
Réimpression du reçu destiné au commerçant [66] 55
Totaux partiels de commis [82] 55
Totaux du lot actuel [99] 56

Sous-totaux du commerçant [95] 56
Liste des préautorisations [62] 56
Relevé des interrogations du solde [94] 57
Rapport de configuration [16] 57
Totaux des pourboires [96] 57

Fonctions administratives 59
Ouverture de session [02] 59
Fermeture de session [03] 59
Réinitialisation [01] 59

Procédures de fin de journée 60
Fermeture du commerçant 60
Fermeture du système 61

Dépannage 62
Messages d'erreurs 62
Défaillance de l'équipement 66

Soutien aux commerçants 68

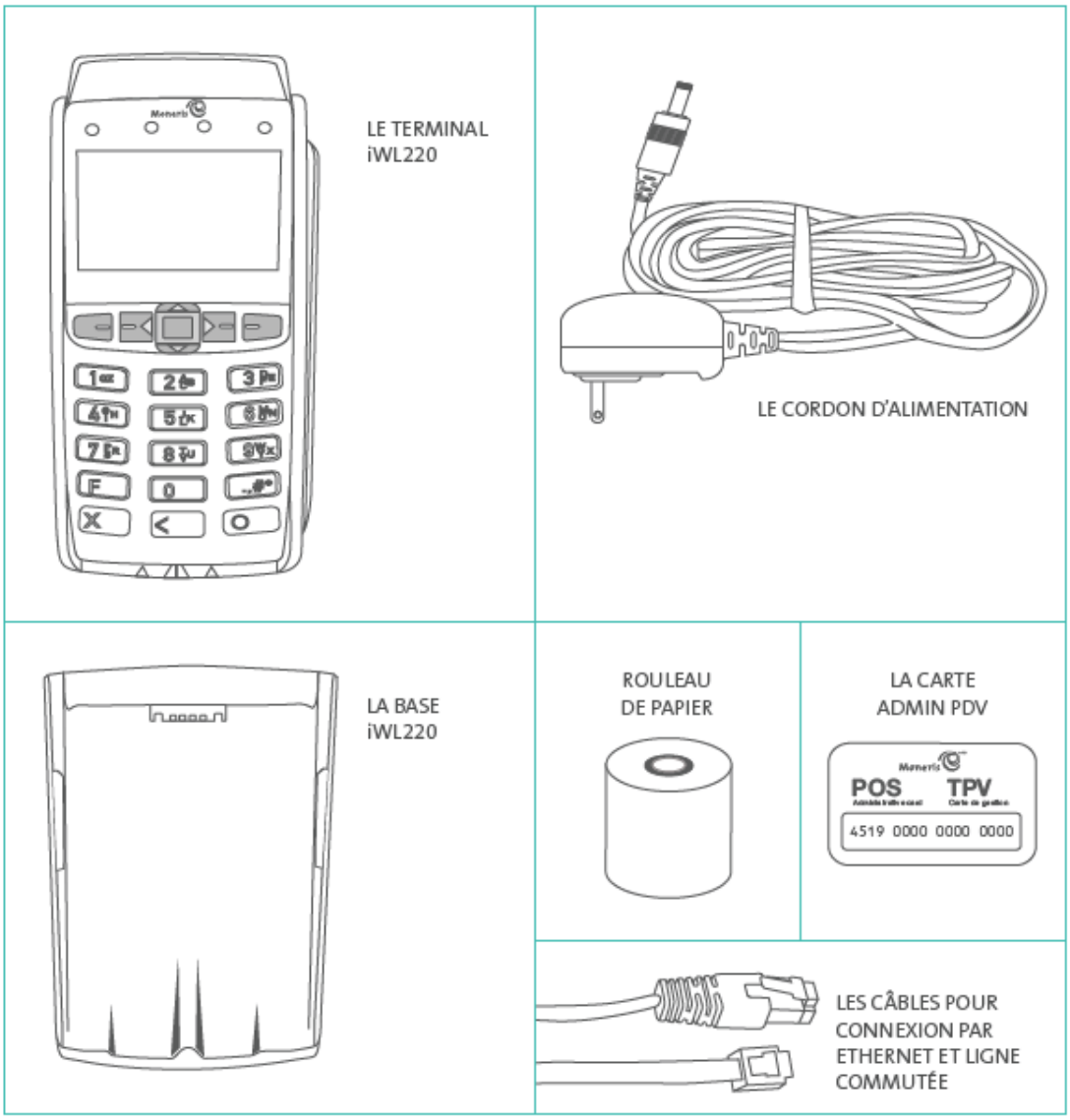
Initialiser votre terminal

Cette section explique tout ce que vous devez savoir pour initialiser votre terminal iWL220.

Vous pouvez aussi regarder nos vidéos d'initialisation à **moneris.com/soutien-iWL220**.

Avant de commencer

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



2. Veuillez consulter la ***Liste de vérification pour l'installation : Base de communication sans fil de Moneris*** (disponible à l'adresse **moneris.com/installation**).
3. Si votre terminal communique avec le serveur de Moneris au moyen d'un service Ethernet à haute vitesse, veuillez consulter la ***Liste de vérification pour terminaux PDV IP de Moneris*** (disponible à **moneris.com/listeverif**) et vous assurer que votre réseau Ethernet est prêt à prendre en charge votre terminal.

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

   - **Votre ID de commerçant** de 13 chiffres (que vous pouvez trouver dans votre courriel Renseignement importants).
   - Responsabilité relative au règlement (que vous pouvez trouver dans votre courriel Renseignement importants) : **Fermeture par le système** (Moneris ferme automatiquement votre lot à la fin de chaque journée) ou **Fermeture par le commerçant** (il vous incombe de fermer le lot à la fin de chaque journée).
   - Fonctions optionnelles p. ex. **cartes de fidélité, cartes-cadeaux, ID de terminal Ernex** (que vous pouvez trouver dans votre lettre d'accueil au programme de cartes-cadeaux et de fidélisation de Moneris).

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

5. Vous avez deux options :

   - Si vous voulez vous servir de la base du terminal comme base de communication, commencez à l'étape 1 de la rubrique *Configuration de matériel* (voir page 7).
   - Si vous voulez vous servir de la base du terminal comme base de chargement seulement, commencez à l'étape 3 de la rubrique *Configuration de matériel* (voir page 7).

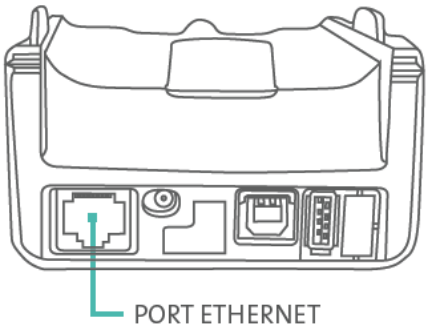
Configuration de matériel

Suivez les instructions ci-dessous pour installer le matériel du terminal. Si vous ne disposez pas d'un réseau Ethernet, allez à l'étape 2 pour configurer une liaison commutée.

1 Installation Ethernet haute vitesse

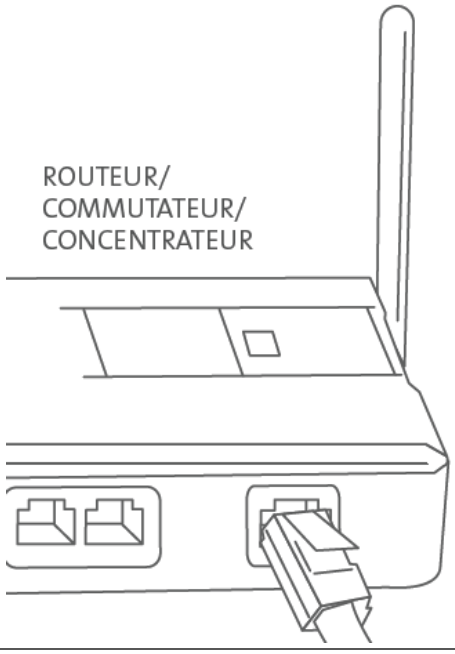
a. Branchez l'une des extrémités du câble Ethernet dans le port Ethernet situé à l'arrière de la base.

Remarque : *Assurez-vous de brancher seulement le câble Ethernet. Si vous branchez d'autres câbles à cette étape du processus de configuration, cela pourrait causer des erreurs de communication.*



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 (s'il y a lieu, voir la ***Liste de vérification pour terminaux PDV IP de Moneris***, disponible à **moneris.com/listeverif**).

Recommandation: *Installez aussi une ligne commutée de secours (suivre les instructions* Installation de ligne commutée de secours *à la page 8) afin que le terminal demeure branché en cas de panne du réseau Ethernet.*



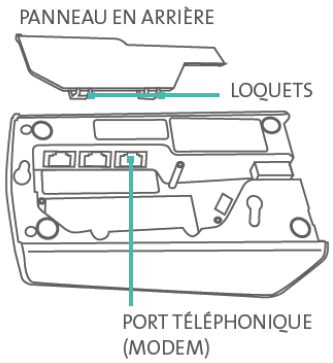
2 Installation de ligne commutée / ligne commutée de secours (facultatif)

a. Appuyez sur les loquets du panneau arrière situé au bas de la base pour retirer le panneau.

b. Branchez l'une des extrémités du câble téléphonique dans le port **MODEM** situé dans le compartiment.

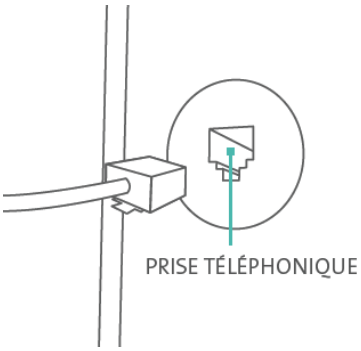
c. Insérez le câble dans le compartiment de sorte à pouvoir refermer le panneau arrière.

d. Remettez le panneau arrière en place.



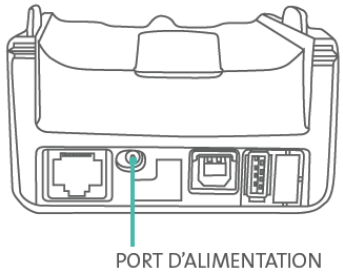
e. Branchez l'autre extrémité du câble dans une prise téléphonique analogique.

Recommandation: *Utilisez une ligne téléphonique consacrée uniquement à votre terminal. Si la ligne est partagée avec un autre appareil (p. ex. un télécopieur), des problèmes de communication peuvent survenir.*



3 Branchement du cordon d'alimentation

a. Repérez le cordon d'alimentation (qui peut se trouver dans une boîte blanche) et branchez cette extrémité du cordon d'alimentation dans le petit port circulaire situé à l'arrière de la base (voir l'image ci-contre).



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. Pour ne pas endommager votre nouveau terminal, n'utilisez pas le cordon d'alimentation de votre terminal existant.*

IMPORTANT: Vous devez utiliser l'adaptateur et le cordon d'alimentation fournis par Moneris pour le terminal iWL220 de Moneris et sa base. Faute de quoi, le terminal pourrait mal fonctionner ou s'endommager.

4 Retirer la pellicule protectrice (le cas échéant)

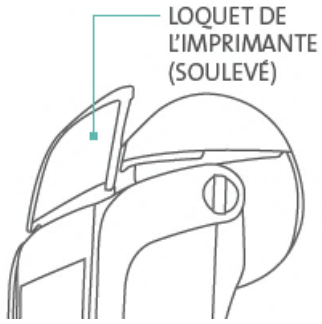
a. Si une pellicule protectrice se trouve sur l'écran de votre terminal iWL220, décollez-la.

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

b. Rendez-vous à l'étape 5 « Installation du rouleau de papier » ci-dessous.

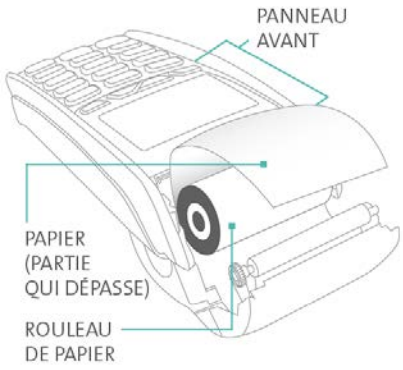
5 Installation du rouleau de papier

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



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

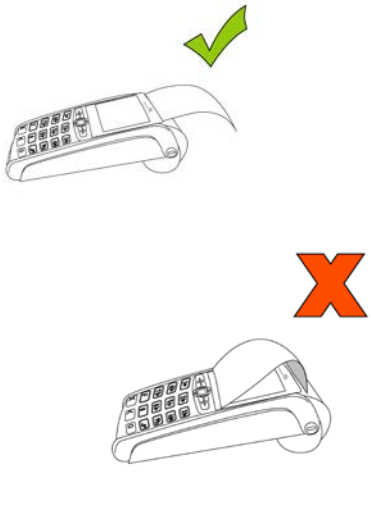
c. Déroulez le rouleau de sorte que le papier dépasse d'au moins un pouce (2,5 cm) au-delà du bord du panneau avant.



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

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

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

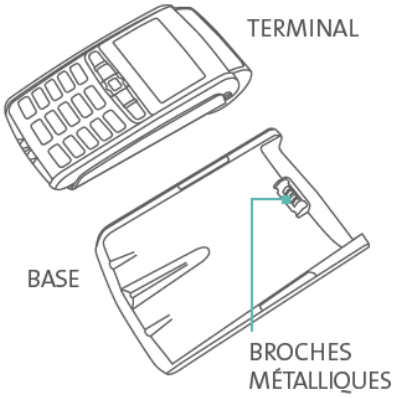


6 Chargement de la pile

a. Retirez l'emballage et la languette rouge (le cas échéant) situés sous le terminal pour exposer les quatre surfaces de contact dorées de la fente vide.

b. Placez le terminal sur la base de manière à ce que les surfaces de contact au bas du terminal s'emboîtent dans les broches métalliques de la base.

   Le terminal se met sous tension.

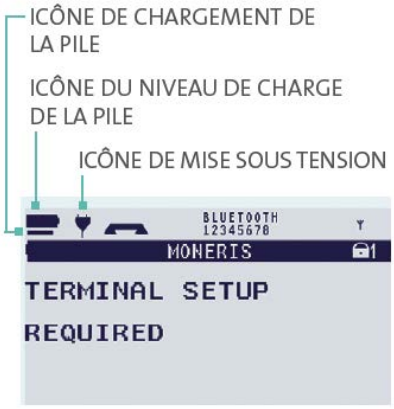


c. Attendez de voir le message TERMINAL SETUP REQUIRED. (Le cycle devrait prendre environ 60 secondes.)

d. Assurez-vous que l'icône de mise sous tension et l'icône de chargement de la pile (mince barre clignotante) s'affichent dans le coin supérieur gauche de l'écran.

e. Repérez l'icône du niveau de charge de la pile apparaissant dans le coin supérieur gauche de l'écran. Attendez que le niveau de charge de la pile atteigne 100 %. Lorsque la pile est entièrement chargée, l'icône est entièrement rempli tel qu'illustré ci-contre. (L'icône de chargement de la pile continuera de clignoter quel que soit le niveau de charge de la pile.)

f. Passez à l'étape *Enregistrement d'un terminal dans une base* (voir page 11).



Modifier la langue d'affichage du terminal

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

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

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

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

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

1. Choisissez votre mot de passe :
   - il doit être composé de 5 à 10 chiffres.
   - Vous ne pouvez pas utiliser de chiffres consécutifs, comme 12345 ou 98765, ou des chiffres répétitifs, comme 22233.
   - Vous aurez 60 secondes pour le saisir.
2. À l'écran CONFIG TERMINAL REQUISE, appuyez sur la touche verte .

   L'écran MDP ENTRE MAN s'affiche.
3. Lorsque l'invite ENTRER NOUV MDP ADMIN 5-10 CHIFF s'affiche, saisissez le mot de passe choisi à l'étape 1, puis appuyez sur la touche verte .

   Remarque : *Vous aurez 60 secondes pour saisir le mot de passe.*

   L'invite RE-ENTRER NOUV. MDPs'affiche.
4. Saisissez de nouveau le mot de passe, puis appuyez sur la touche verte .

   Le message MOT DE PASSE CONFIGURE AVEC SUCCES s'affiche brièvement à l'écran du terminal, suivi de l'invite CONFIG TERMINAL REQUISE.
5. Décidez si votre entreprise acceptera ou non la saisie manuelle des données de la carte au moyen du clavier du terminal :
   - Pour permettre à votre personnel ainsi qu'à vos clients de saisir manuellement les données de carte sur le terminal, passez à l'étape 6.
   - Si vous ne voulez pas activer la fonction de saisie manuelle sur votre terminal, vous avez terminé ce processus de configuration.
6. Lorsque l'invite CONFIG TERMINAL REQUISE s'affiche, appuyez deux fois sur la touche Admin , saisissez **08**, puis appuyez sur la touche verte .

   Le menu PARAMETRES GENERAUX s'affiche.
7. Faites défiler le menu jusqu'à l'option **ENTRE MANUELLE**, puis appuyez sur la touche verte

   L'invite ENTRER MDP SAISIE MAN. s'affiche.
8. Saisissez le mot de passe créé aux étapes 3 et 4, puis appuyez sur la touche verte .
9. À l'écran ENTREE CARTE MANUELLE, faites défiler les options jusqu'à ce que l'option **EN HAUT** soit en surbrillance, puis appuyez sur la touche verte .

   Le menu PARAMETRES GENERAUX s'affiche de nouveau.
10. Appuyez plusieurs fois sur la touche rouge afin de retourner à l'invite CONFIG TERMINAL REQUISE.

Vous devez suivre d'autres directives afin de configurer les transactions postales ou téléphoniques (avec carte absente). Pour ce faire, consultez le manuel ***iWL220 Operating Manual*** dans l'aide en ligne qui se trouve à la page **moneris.com/soutien-iWL220** et cherchez le sujet intitulé « Enabling Mail Order/Telephone Order Entry ».

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

Enregistrement d'un terminal dans une base

Vous pouvez enregistrer votre nouveau terminal sur la base de communication que vous avez reçue en même temps que le terminal ou sur une autre base iWL220 servant déjà de base de communication.

1. Prenez note de ce qui suit avant de commencer :
   - N'enregistrez pas le terminal sur plus d'une base à la fois.
   - Si vous utilisez la communication commutée par défaut, n'enregistrez qu'un seul terminal sur la base.
   - Si vous utilisez la communication Ethernet et/ou que vous prévoyez brancher le terminal au système PDV d'un restaurant, sachez que vous pouvez enregistrer un maximum de cinq (5) terminaux sur une (1) base.
   - Si vous prévoyez enregistrer plusieurs terminaux sur une même base, enregistrez-les un seul à la fois.
2. Prenez en note l'ID de la base de huit chiffres figurant sur l'étiquette située sous la base de communication sur laquelle vous prévoyez enregistrer le terminal.

   Remarque : *L'ID de la base est un numéro de 8 chiffres présenté en format « ID: 12345678 ».*
3. Vous avez deux options :
   - Si vous enregistrez le terminal sur une nouvelle base de communication ou une base inutilisée (c.-à-d. qu'il n'y a actuellement aucun terminal enregistré sur cette base), rendez-vous à la section *Conversion du mode de la base* à la page 13.
   - Si vous enregistrez le terminal à une base de communication à laquelle sont déjà branchés un ou plusieurs terminaux initialisés, rendez-vous à la section *Établissement d'une connexion avec la base* à la page 14.

Conseils pour naviguer dans les menus

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

Conversion du mode de la base

1. Placez le terminal sur la base sur laquelle il a été enregistré.
2. Appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **17** et appuyez sur la touche verte .
   - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
3. Appuyez sur la touche verte pour choisir **CONVERTI BASE**.
4. Appuyez sur la touche verte pour choisir **MODE CONTACTE**.
5. Lorsque l'écran affiche UN MOMENT S.V.P., attendez que la conversion soit terminée.

   Remarque : *Cela peut prendre plusieurs secondes. Ne retirez pas le terminal de la base.*
6. Lorsque l'écran affiche CONVERSION AVEC SUCCES APPUYER SUR OK, appuyez sur la touche verte .
7. Appuyez deux fois sur la touche rouge .

8. Lorsque l'écran affiche CONFIG TERMINAL REQUISE, passez à l'étape *Établissement d'une connexion avec la base* ci-dessous.

Établissement d'une connexion avec la base

1. Placez le terminal sur la base sur laquelle il a été enregistré. (Si vous avez converti la base en mode Contact (voir l'étape précédente), le terminal sera déjà placé sur sa base.)
2. Appuyez deux fois sur la touche Admin, entrez **17** et appuyez sur la touche verte.
   - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
3. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **INSCRIPT BASE** et appuyez sur la touche verte.
4. Faites défiler jusqu'à **SUP TOUTES BAS** et appuyez sur la touche verte.

   Le message AUCUNE BASE CONNUE s'affiche pour un instant. Si l'invite SUPRIM TOUTES BASES s'affiche, appuyez sur la touche pour choisir **OUI**.
5. Lorsque le menu INSCRIPT BASE affiche encore, appuyez sur la touche verte pour choisir **MODE CONTACTE**.
6. Patientez pendant que le terminal tente d'établir une connexion avec la base. Le message JUMELAGE BLUETOOTH UN MOMENT SVP s'affiche.

   Une fois que le jumelage Bluetooth réussi, le message JUMELAGE A BASE XXXXXXXX AVEC SUCCES APPUYER SUR OK s'affiche, où XXXXXXXX représente l'ID de huit chiffres de la base de communication.
7. Pour retourner au menu INSCRIPT BASE, appuyez sur la touche verte.
   - Si le message BASE NON TROUVEE s'affiche, consultez la rubrique *Dépannage - Communication* à la page 18.
8. Appuyez trois fois sur la touche rouge pour afficher l'écran CONFIG TERMINAL REQUISE.
9. Assurez-vous que le terminal affiche l'écran suivant :

   a. Icône de la puissance du signal sans fil (devrait afficher 3 à 5 bars)

   b. ID de la base (p. ex., « 12345678 »)

   c. L'indicateur Ethernet (« Eth ») ne s'affiche que si le terminal est branché à un réseau Ethernet fonctionnel.
10. Passez à la rubrique *Configuration de la communication* à la page 15.

Configuration de la communication

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

Selon les paramètres de votre terminal, trois options s'offrent à vous :

- Si vous utilisez une adresse IP dynamique par défaut, consultez la rubrique *Utilisation d'une adresse IP dynamique* ci-dessous.
- Si vous utilisez une adresse IP statique par défaut, consultez la rubrique *Utilisation d'une adresse IP statique* à la page 15.
- Si vous utilisez une ligne commutée par défaut, consultez la rubriqué *Utilisation d'une ligne commutée* à la page 17.
- Si vous utilisez une ligne commutée de secours, consultez la rubrique *Utilisation d'une ligne commute de secours* à la page 17.

Utilisation d'une adresse IP dynamique

Le terminal est déjà configuré pour les communications par IP dynamique.

1. Vous avez deux options :
   - Si vous utilisez une ligne commutée de secours et que vous devez composer un préfixe (p. ex., le 9) pour faire un appel externe, consultez la rubrique *Configuration d'un préfixe de composition* à la page 17.
   - Si vous n'avez pas de ligne commutée de secours ou que vous en avez une, mais que vous n'avez pas besoin de composer un préfixe, rendez-vous à la rubrique *Initialisation et ouverture de session* à la page 21.

Utilisation d'une adresse IP statique

Communiquez avec votre fournisseur de service Internet (FSI) pour déterminer l'adresse IP de votre terminal, le code de masque, l'adresse IP de la passerelle et les adresses DNS.

1. Appuyez deux fois sur la touche Admin, entrez **17**, et appuyez sur la touche verte.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **CONFIG BASE IP**, et appuyez sur la touche verte.

   Le menu CONFIG BASE IP s'affiche.
3. Vous avez deux choix :
   - Si vous avez enregistré le terminal sur la base de communication qui vous a été envoyée avec le terminal et qu'aucun autre terminal n'est enregistré sur la base, rendez-vous à l'étape 4.
   - Si vous avez enregistré le terminal sur une base à adresse IP statique à laquelle sont déjà branchés un ou plusieurs terminaux initialisés:
     a. Appuyez sur la touche rouge une fois pour revenir à l'écran CONFIG TERMINAL REQUISE.
     b. Passez à la rubrique *Initialisation et ouverture de session* à la page 21.
4. Appuyez sur la touche verte pour choisir **CONFIG ETHER**.
5. Appuyez sur la touche verte pour choisir **TYPE ETHERNET**.
6. Faites défiler vers le haut jusqu'à **STATIQUE**, et appuyez sur la touche verte.

7. Configurez les paramètres IP de la façon suivante:

   Remarque: *Pour entrer une valeur décimale, appuyez sur la touche* ***0*** *(zéro) et appuyez sur la touche Admin* .

   a. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **ADRES BASE IP** et appuyez sur la touche verte . Entrez l'adresse IP de la base et appuyez sur la touche verte .

   b. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **ID MASQUE BASE** et appuyez sur la touche verte . Entrez le code de masque de la base et appuyez sur la touche verte .

   c. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **PASSERELLE BAS** et appuyez sur la touche verte . Entrez l'adresse de passerelle de la base et appuyez sur la touche verte .

   d. Vous avez deux options:

      - Si vous configurez le terminal de sorte qu'il fonctionne de façon autonome : Sautez cette étape et rendez-vous directement à l'étape 8.
      - Si vous configurez le terminal de sorte qu'il soit semi-intégré à votre CEE : Faites défiler vers le bas jusqu'à **NUMERO DE PORT**, et appuyez sur la touche verte . Ensuite, entrez **le numéro de port** associé qu'utilise la CEE pour communiquer avec le terminal et appuyez sur la touche verte .

8. Appuyez sur la touche rouge une seule fois pour revenir au menu CONFIG BASE IP.

9. Entrez les adresses DNS du terminal :

   Remarque: *Pour entrer une valeur décimale, appuyez sur la touche* ***0*** *(zéro) et appuyez sur la touche Admin* .

   a. Faites défiler vers le bas jusqu'à **CONFIG DNS**, et appuyez sur la touche verte .

   b. Faites défiler vers le bas jusqu'à **ADRESSE PRINC** et appuyez sur la touche verte , puis entrez l'adresse DNS primaire et appuyez sur la touche verte .

   c. Faites défiler vers le bas jusqu'à **ADRESSE SECOND** et appuyez sur la touche verte , puis entrez l'adresse DNS secondaire et appuyez sur la touche verte .

10. Appuyez deux fois sur la touche rouge .

    Le message REDEMARRER TERM s'affiche à l'écran et le terminal se réinitialise. Le message PATIENTEZ SVP POUR CONNEXION DE BASE s'affiche.

11. Lorsque l'invite CONFIG TERMINAL REQUISE ou REINITIALISATION REQUISE s'affiche à l'écran, passez à l'étape suivante.

12. Appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **17** et appuyez sur la touche verte .

13. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **CONFIG BASE IP** et appuyez sur la touche verte .

14. Appuyez une fois sur la touche rouge .

15. Lorsque le message CONNEXION TCP AVEC HÔTE : OK APPUYER SUR OK s'affiche à l'écran du terminal, appuyez sur la touche verte .

    - Si le message ECHEC DE CONNEXION TCP ou le message CONNEXION AVEC L'HOTE – ECHEC s'affiche à l'écran, reportez-vous à la rubrique *Dépannage - Communication* à la page 18.

16. Attendez que le message CONFIG TERMINAL REQUISE ou le message REINITIALISATION REQUISE s'affiche, puis deux options s'offrent à vous:
    - Si vous utilisez une ligne commutée de secours et que vous devez composer un préfixe (p. ex., le 9) pour faire un appel externe, consultez la rubrique *Configuration d'un préfixe de composition* à la page 17.
    - Si vous n'avez pas de ligne commutée de secours ou que vous en avez une, mais que vous n'avez pas besoin de composer un préfixe, rendez-vous à la rubrique *Initialisation et ouverture de session* à la page 21.

Utilisation d'une ligne commutée

Si vous utilisez **par défaut** une ligne commutée pour communiquer avec le serveur de Moneris :

1. Appuyez deux fois sur la touche Admin, entrez **08,** et appuyez sur la touche verte.
2. Appuyez sur la touche verte pour choisir **TYPE COMMUNIC**.
3. Faites défiler vers le haut jusqu'à **LIGNE COMP**, et appuyez sur la touche verte.
4. Lorsque le menu **PARAMETRES GENERAUX** s'affiche, appuyez deux fois sur la touche rouge.

   Le message CONFIG TERMINAL REQUISE ou le message REINITIALISATION REQUISE s'affiche à l'écran.
5. Vous avez deux options :
    - Si vous devez composer un préfixe (p. ex., le 9) pour faire un appel externe, consultez la rubrique *Configuration d'un préfixe de composition* ci-dessous.
    - Si vous n'avez pas besoin de composer un préfixe, rendez-vous à la rubrique *Initialisation et ouverture de session* à la page 21.

Utilisation d'une ligne commutée de secours (facultatif)

Si vous n'avez pas besoin de composer un préfixe (p. ex., le 9) pour faire un appel externe, rendez-vous directement à la rubrique *Initialisation et ouverture de session* à la page 21. Si vous devez composer un préfixe pour faire un appel externe, suivez les étapes à la rubrique *Configuration d'un préfixe de composition* ci-dessous.

Configuration d'un préfixe de composition

1. Appuyez deux fois sur la touche Admin, entrez **15**, et appuyez sur la touche verte.
2. Appuyez sur la touche verte pour choisir **PREFIXE**.
3. Entrez le préfixe (p.ex. 9) et appuyez sur la touche verte.
4. Appuyez deux fois sur la touche rouge.

Lorsque le message CONFIG TERMINAL REQUISE ou le message REINITIALISATION REQUISE s'affiche à l'écran, consultez la rubrique *Initialisation et ouverture de session* à la page 21.

Dépannage — Communication

Message d'erreur	Solution
BASE NON TROUVEE / BASE NOT FOUND	Le terminal n'est pas capable de communiquer avec la base. 1. Appuyez sur la touche verte pour continuer. 2. Appuyez plusieurs fois sur la touche rouge jusqu'à ce que le message CONFIG TERMINAL REQUISE s'affiche. 3. Assurez-vous de placer le terminal comme il se doit sur la base sur laquelle vous souhaitez l'enregistrer. 4. Prenez en note l'ID à huit chiffres de la base sur laquelle vous voulez enregistrer le terminal. ***Remarque :*** *Si vous tentez d'enregistrer le terminal sur une base à laquelle sont déjà reliés plus d'un terminal iWL220, assurez-vous que l'ID de la base sur laquelle vous voulez enregistrer le terminal est le même que l'ID qui s'affiche à l'écran PRÊT des autres terminaux.* 5. Reprenez depuis le début les étapes de la procédure *Enregistrement d'un terminal dans une base* à la page 11.

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
ECHEC DE CONNEXION TCP ou **CONNEXION AVEC L'HOTE – ECHEC**	Le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de Moneris. **Si le terminal est configuré pour la communication Ethernet :** 1. Appuyez sur la touche verte pour revenir à l'écran CONFIG TERMINAL REQUISE. 2. Assurez-vous que le câble Ethernet est bien branché dans le port Ethernet situe à l'arrière de la base. Référez-vous à la rubrique *Installation Ethernet haute vitesse* à la page 7. ***Remarque :*** *Si vous débranchez les câbles de la base de communication, assurez-vous de rebrancher le câble Ethernet d'abord avant de brancher le cordon d'alimentation.* 3. Assurez-vous que le routeur et le commutateur/ concentrateur (s'il y a lieu) fonctionnent correctement (consultez la ***Liste de vérification pour terminaux PDV IP de Moneris*** disponible à **moneris.com/listeverif** pour vérifier si les paramètres du pare-feu ont été mis à jour). 4. Vérifiez que le réseau fonctionne : ▪ **Réseau Internet public:** Communiquez avec votre fournisseur de services Internet (FSI) pour obtenir de l'aide. ▪ **Réseau étendu d'entreprise :** Appelez votre service d'assistance d'entreprise pour vérifier si le réseau fonctionne bien. 5. Après vous être assuré que le réseau Ethernet fonctionnent correctement : Appuyez deux fois sur la touche Admin, entrez **11**, et appuyez sur la touche verte. 6. Lorsque le menu CONFIG HOTE affiche, appuyez sur la touche rouge une seule fois. 7. Vous avez deux options: ▪ Si l'écran affiche CONNEXION TCP AVEC HÔTE OK APPUYER SUR OK, appuyez sur la touche verte. Passer à l'étape 8. ▪ Si le message ECHEC DE CONNEXION TCP s'affiche de nouveau (configuration IP statique seulement) : a. Appuyez deux fois sur la touche Admin, entrez **17**, et appuyez sur la touche verte. b. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **CONFIG BASE IP**, et appuyez sur la touche verte. c. Lorsque le menu CONFIG BASE IP s'affiche, re-entrez les valeurs IP statiques. Passez à la rubrique *Utilisation d'une adresse IP statique* à la page 15, et reprenez depuis l'étape 4 de la procédure.

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
	8. Vous avez deux options : ▪ Si vous utilisez une ligne commutée de secours et que vous devez composer un préfixe (p. ex., le 9) pour faire un appel externe, consultez la rubrique *Configuration d'un préfixe de composition* à la page 17. ▪ Si vous n'avez pas de ligne commutée de secours ou que vous en avez une, mais que vous n'avez pas besoin de composer un préfixe, rendez-vous à la rubrique *Initialisation et ouverture de session* à la page 21. **Si le terminal est configuré pour la communication commutée :** 1. Appuyez sur la touche verte pour revenir à l'écran CONFIG TERMINAL REQUISE. 2. Assurez-vous que le câble téléphonique est bien branché dans le port MODEM situé dans le compartiment de la base. Voir la rubrique *Installation de ligne commutée de secours* à la page 9. 3. Assurez-vous que le paramètre **TYPE COMMUNIC** est configuré pour **LIGNE COMP**. Voir la rubrique *Utilisation d'une ligne commutée* à la page 17. 4. Si le terminal utilise un préfixe pour appeler à l'extérieur, assurez-vous que le paramètre **PREFIXE** de composition est configuré correctement. Référez-vous à la rubrique *Configuration d'un préfixe de composition* à la page 17. 5. Passez à la rubrique *Initialisation et ouverture de session* à la page 21.

Initialisation et ouverture de session

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

1. Appuyer deux fois sur la touche Admin, entrez **01**, et appuyez sur la touche verte.
2. Lorsque le message ID DU COMMERCANT s'affiche, entrez votre ID de commerçant de 13 chiffres et appuyez sur la touche verte.
3. Lorsque le message NUMERO DE TELEPH s'affiche, entrez le numéro comme suit et appuyez sur la touche verte.

Si votre ID de commerçant commence par :	Entrez :
00301	**1 888 699-7299**
00302	**1 888 358-8602**
00304	**1 888 332-8433**

4. Patientez pendant que le terminal communique avec le serveur de Moneris. Après quelques instants, l'écran affiche ENVOYER, RECEVOIR, et EN TRAITEMENT.
   - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez la carte de gestion de PDV (fournie avec votre nouveau terminal).
5. Patientez pendant que le terminal communique avec le serveur de Moneris pour ouvrir une session.
6. Une fois que l'initialisation et l'ouverture de session réussies, l'écran devrait afficher ACHAT ENTRER MONTANT. Ce sera l'écran principal (p. ex. l'écran PRÊT) qui s'affichera toujours lorsque le terminal est prêt.
7. Si vous avez besoin de faire défiler le rouleau de papier, vous devez maintenir enfoncée la touche jaune pendant que le terminal est allumé.

   Remarque : *Une fois que le rouleau de papier en place et que le couvercle de l'imprimante est fermé, n'essayez JAMAIS de dérouler le rouleau manuellement en tirant dessus, car vous risquez d'endommager l'imprimante.*
8. Avant d'utiliser le terminal, consultez la rubrique *Chargement de la pile après la première initialisation et ouverture de session* à la page prochaine.
9. Votre terminal est prêt à traiter des transactions.

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

1. Voici quelques conseils pour prolonger la durée de vie de la pile de votre terminal :
   - Après la première charge, le rechargement complet de la pile prend environ 3 heures.
   - Au mois ou aux deux mois, laissez la pile se décharger complètement pour forcer le terminal à s'éteindre. (Le message BATTERIE FAIBLE RECHARGER TERMIN s'affichera juste avant la mise hors tension de l'appareil.)
2. Pour plus amples renseignement sur l'utilisation de la pile, voir page 30.

Options additionnelles

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

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

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

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

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

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

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

Remarque: *Pour modifier les valeurs par défaut des options de pourboire et de retrait d'argent, ou pour activer la fonction rehaussée de saisie de pourboire, consultez le* **Manuel d'utilisation du terminal iWL220 de Moneris***, en format WebHelp à l'adresse* **moneris.com/soutien-iWL220**.

Modifier les options d'impression

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

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

Pour modifier ce paramètre :

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

   Remarque : *Si vous entrez 99, vous devrez toujours appuyer sur la touche verte pour imprimer le deuxième reçu.*
4. Appuyez sur la touche verte pour retourner au menu CONF IMPRIMANTE.
5. Appuyez deux fois sur la touche rouge pour retourner à l'écran PRÊT.

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

Activer les programmes de fidélisation et de cartes-cadeaux

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

1. Appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **310**, et appuyez sur la touche verte .
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **ACTIVER ERNEX** et appuyez sur la touche verte .
3. Appuyez sur la touche pour choisir **OUI**.
4. Appuyez sur la touche verte pour choisir **INITIALISATION**.
5. Entrez l'ID du terminal Ernex et appuyez sur la touche verte .
6. Patientez pendant que le terminal communique avec le serveur de Moneris.
   - Si le message EFFACER MÉMOIRE DU TERMINAL? s'affiche, appuyez sur la touche pour choisir **OUI**.

   L'écran PRET s'affiche.
7. Votre terminal est prêt à traiter des transactions par carte de fidélité et carte-cadeau. Vous trouverez tous les détails sur la procédure pour traiter des transactions :
   - par carte-cadeau, référez-vous au guide ***Terminal iWL220 de Moneris : Guide de référence pour le programme de cartes-cadeaux***.
   - par carte de fidélité, référez-vous au guide ***Terminal iWL220 de Moneris : Guide de référence pour les programmes de fidélisation***.

Activer la fonction Saisie de pourboire (cartes-cadeaux)

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

Remarque : *Pour modifier les valeurs par défaut des options de pourboire (cartes-cadeaux), ou d'activer la fonction rehaussée de saisie de pourboire (cartes-cadeaux), consultez le* **Manuel d'utilisation du terminal iWL220 de Moneris** *en format WebHelp à l'adresse* **moneris.com/soutien-iWL220**.

Utiliser votre terminal

Cette section décrit tout ce que vous devez savoir pour utiliser votre terminal iWL220, y compris la façon d’effectuer des transactions et les processus de fin de journée.

Terminal sans fil courte portée iWL220 de Moneris

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

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

Touches et matériel du terminal

1 Touches de fonction

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

2 Touches de mise hors tension

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

3 Touches alphanumériques

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

4 Touche **Admin**

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

5 Touche rouge d'**annulation**

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

6 Touche jaune de **correction** / d'**alimentation en papier**

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

7 Touche verte **OK**

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

8 Imprimante

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

9 Clavier

10 Lecteur de bande magnétique

11 Lecteur de puce

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

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

Communication sans fil et la base

Le terminal iWL220 utilise la communication sans fil pour établir une connexion avec la base sur laquelle il est enregistré. Le terminal doit se trouver à portée de la base pour être en mesure d'exécuter des transactions.

Icônes importantes à l'écran

État de la connexion sans fil		
[1]	[2]	Le terminal peut recevoir la connexion sans fil de la base et exécuter des transactions.

[1] Indique également la puissance du signal : si l'icône comprend 5 barres, cela signifie que le signal est très fort; si l'icône ne comprend qu'une seule barre, cela signifie que le signal est très faible. L'indicateur s'affiche à l'écran PRET (dans le coin supérieur droit).

[2] L'icône apparaît dans le coin supérieur droit de l'écran du terminal lorsque celui-ci affiche les menus suivants : MENU PRINCIP, RELEVES, ADMIN et CONFIG.

Vérification de la communication sans fil :

1. Mettez la base sous tension, ainsi que le dispositif portatif.
2. Attendez que l'écran PRET s'affiche.
3. Le dispositif portatif en main, rendez-vous à l'endroit le plus éloigné de la base où le dispositif est susceptible d'être utilisé (p. ex., tout au fond de la pièce, sur la terrasse ou au deuxième étage).
4. Pendant que vous marchez, vérifiez que l'Indicateur de la puissance du signal figure en tout temps à l'écran PRET du dispositif. Si les barres ne s'affichent pas (ou qu'il y a moins de trois barres), il se pourrait que vous ne soyez pas en mesure de traiter des transactions avec votre terminal depuis cet endroit.

La base iWL220

La base iWL220 peut servir de base de communication et/ou de base de chargement.

Important : Pour vous assurer que la base est sous tension, placez le terminal sur la base. À l'écran PRET, l'icône de mise sous tension devrait s'afficher dans le coin supérieur gauche.

Base de communication

Le cordon d'alimentation et un câble Ethernet et/ou téléphonique doivent être raccordés à la base.

- Connecte jusqu'à cinq terminaux par le biais d'une connexion sans fil.
- Établit la communication avec le serveur de Moneris par le biais d'une connexion Ethernet.
- Recharge la pile du terminal iWL220.

Base à seule fonction de chargement

Seul le cordon d'alimentation est raccordé à la base.

- Recharge la pile du terminal iWL220.

Utilisation de la pile

Conseils utiles

- Vérifiez le niveau de charge de la pile (voir les icônes ci-dessous) avant d'apporter le terminal au client.
- Déposez le terminal sur la base entre deux transactions afin de conserver la charge de la pile.
- Éteignez le terminal lorsque vous ne l'utilisez pas ou qu'il est en train de se recharger sur sa base.
- Attendez que l'icône de communication sans fil s'affiche (voir page 29) avant d'exécuter une transaction.

Icônes importantes à l'écran

Base sous tension		
[1]	[2]	La base est sous tension.

Chargement de la pile		
[1]	[2]	La pile est en train de se recharger.

Niveau de charge de la pile		
[1]	[2]	Chargée à 100% ou moins.
[1]	[2]	Chargée à 75% ou moins.
[1]	[2]	Chargée à 50% ou moins.
[1]	[2]	Chargée à 25% ou moins : L'impression ralentit.
[1]	**[pas d' icone]**	Pile à plat : Le terminal s'éteint. (Les données de la transaction ne sont pas perdues.)

[1] S'affiche à l'écran PRET (dans le coin supérieur gauche).

[2] Cette icône apparaît dans le coin supérieur droit de l'écran du terminal lorsque celui-ci affiche les menus suivants : MENU PRINCIP, RELEVES, ADMIN et CONFIG.

Mode veille

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

Mise sous tension

Placez le terminal sur une base sous tension; OU

Si le terminal n'est pas sur une base, appuyez sur la touche verte (cela fonctionne seulement si la pile est suffisamment chargée).

Éteindre

1. Si le terminal repose sur la base, retirez-le.
2. À l'invite PRÊT, appuyez deux fois sur la touche Admin , entrez **49**, et appuyez sur la touche verte .
3. Lorsque le message METTRE TERMINAL HORS TENSION? s'affiche, appuyez sur la touche (**OUI**).

Types de cartes

Le terminal iWL220 de Moneris prend en charge les types de cartes et les formats suivants. Ces types de cartes ne sont pas mutuellement exclusifs. Une seule carte peut bien comprendre une bande magnétique, une puce, et la fonctionnalité sans contact.

Carte à bande magnétique

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

Carte à puce

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

Carte sans contact

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

Vérification du titulaire de carte

Méthodes de vérification du titulaire de carte (MVT)

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

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

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

Montant limite d'une transaction sans vérification

- Il s'agit du montant maximal en dollar permis pour une transaction par **carte de crédit présentée** (paiement sans contact) sans vérification du titulaire de carte.
- Pour déterminer le montant limite d'une transaction sans vérification effectuée par carte, imprimez un rapport de configuration (voir les instructions à la 57). La section LIMITES MVT se trouve vers la fin du rapport, et la LIMITE MVT INTER se trouve sous chaque type de carte.
- Si le montant final de la transaction est supérieur au montant limite spécifié (égal ou supérieur pour les cartes Visa), le titulaire de carte doit employer l'une des méthodes de vérification décrites à la page 33.
- Dans la plupart des cas, la limite du montant ne s'applique pas :
  - aux transactions effectuées par carte de crédit glissée ou insérée;
  - aux transactions effectuées par carte de débit *Interac* glissée ou insérée.

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

Options d'entrée de carte

Insérer : cartes à puce

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

   ***Remarque** : À moins d'indication contraire à l'écran, ne glissez pas une carte à puce dans le lecteur de bande magnétique même s'il y a une bande magnétique sur la carte.*
3. Il est possible que le client soit invité à entrer un NIP.
4. Ne pas retirer la carte à puce du lecteur tant que le message RETIRER CARTE ne s'affiche pas.

Passer/Effleurer : carte sans contact

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

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

Montant limite d'une transaction sans contact (TSC)

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

- **Cartes de crédit (et quelques cartes de débit) :** Pour déterminer le montant limite des transactions fixé pour une carte sans contact, imprimez un rapport de configuration (voir page 57). Recherchez la ligne **LIMITE TRANS INTER** se trouvant à la fin du rapport dans la section LIMITES MVT sous le type de carte. Un montant limite de « 9999 » signifie qu'il n'y a pas de montant maximal.

  Remarque : *Si une carte de crédit sans contact est présentée pour une transaction d'un montant supérieur au montant limite de TSC fixé pour la carte, le terminal affiche le message TRANSACTION SANS CONTACT LIMITE DEPASSEE (voir la rubrique* Dépannage *à la page 65).*

- **Appareils mobile :** Pour MasterCard, recherchez **LIMITE TRANS MC-M**. Si la limite indiquée est de « 9999 », cela signifie qu'il n'y a pas de montant limite fixé pour les transactions MasterCard sans contact effectuées à l'aide d'un appareil mobile. Pour toutes les autres cartes, utilisez **LIMITE TRANS INTER**, comme expliqué ci-dessus.

- **Cartes Flash *Interac* :** Le montant limite des TSC est programmé sur la carte et ne figure dans aucun rapport produit par le terminal.

  Remarque : *Si une carte Flash* Interac *est présentée pour une transaction d'un montant supérieur au montant limite de TSC fixé pour la carte, le terminal affiche le message ERREUR-LECT S C INSERER OU GLISSER LA CARTE (voir la rubrique* Dépannage *à la page 63).*

Glisser : carte à bande magnétique

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

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

Saisie manuelle du numéro de carte

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

1. Attendez que le message GLISSER LA CARTE ou GLISSER OU INSERER CARTE ou GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE s'affiche sur le terminal.
2. Entrez **le numéro de la carte** sur le terminal et appuyez sur la touche verte .
3. **Entrez la date d'expiration (MMAA)** sur le terminal et appuyez sur la touche verte .
   - Si le message ENTRER MOT DE PASSE ADMIN s'affiche, entrez votre mot de passe d'administrateur, puis appuyez sur la touche verte .
   - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV dans le lecteur du terminal.
   - Si le message PRENDRE L'EMPR DE LA CARTE ET FAIRE OK s'affiche, prenez une empreinte de la carte et appuyez sur la touche verte .

Transactions

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

Directives relatives aux transactions

1. Avant de traiter des transactions, vérifiez que la puissance du signal sans fil (voir page 29) est suffisante.
2. Déterminez la transaction à exécuter (p. ex., achat ou remboursement).
3. Déterminez le mode de paiement (c.-à-d., carte de crédit ou de débit).
4. Entrez les données de la carte au terminal PDV (voir pages 34 à 36).
5. Suivez les instructions à l'écran (voir pages 38 à 48).

   Remarque : *Les messages peuvent varier selon la configuration du terminal, celle du commerçant et le type de carte.*
6. Traitez les reçus (voir page 52).

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

Raccourcis (codes de gestion)

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

Pour utiliser un code de gestion :

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

   La transaction s'affiche.

Pour imprimer une liste de tous les codes de gestion :

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

   La liste s'imprime.

Achat [100]

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

1. Si ACHAT est la transaction par défaut : entrez le montant de l'achat. (Sinon, appuyez sur la touche Admin , choisissez **OPERATIONS**, puis choisissez **ACHAT**, puis entrez le montant de l'achat.)
2. Appuyez sur la touche verte .
3. Suivez les messages pour le commerçant :
   - Si la saisie de pourboire est désactivée, reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 41.
   - Si la saisie de pourboire est activée, reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 47.

Achat partiellement approuvé

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

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

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

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

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

1. Appuyez sur la touche Admin , sélectionnez **OPERATIONS**, puis choisissez la transaction (**REMISE D'ACHAT** or **ANNUL ACHAT** or **ANNUL REMISE**).
   - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
2. Entrez le montant de la transaction, et appuyez sur la touche verte .
3. Reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 41.

Remarque : *Pour rembourser ou annuler un achat partiellement approuvé, utilisez le montant « TOTAL PAYE » figurant sur le reçu d'approbation partielle. Consultez la page 54.*

Préautorisation [102]

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

1. Si PREAUTOR est la transaction par défaut : entrez le montant de la préautorisation. (Sinon, appuyez sur la touche Admin , sélectionnez **OPERATIONS**, puis sélectionnez **PREAUTORIS**, puis entrez le montant de la préautorisation.)
2. Appuyez sur la touche verte .
3. Reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 41.

Remarque : *Lorsque le montant final de l'achat est connu, vous devez traiter un avis d'achat au montant final à imputer au même numéro de carte (reportez-vous aux options d'avis à la page 39).*

Autorisation de chèque [105]

1. Appuyez sur la touche Admin , sélectionnez **OPERATIONS**, puis choisissez **AUTORIS CHEQUE**.
2. Vous avez deux options :
   - Pour traiter une autorisation par carte de crédit, choisissez l'option **CARTE DE CRED**
   - Pour traiter une autorisation à l'aide du permis de conduire, choisissez l'option **PERM CONDUIRE**
3. Entrez le montant du chèque et appuyez sur la touche verte .
4. Reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 42.
5. Sur le chèque, prenez note du numéro APPROUVEE à huit chiffres, puis appuyez sur la touche verte .

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

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

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

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

1. Appuyez sur la touche Admin , sélectionnez **OPERATIONS**, puis **AVIS D'ACHAT**.
2. Reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 43.
3. Après le traitement d'un avis, le message TROUVER OPER. INITIALE? s'affiche encore.
   - Pour revenir à l'écran PRET, appuyez deux fois sur la touche rouge .
   - Pour traiter un autre avis, référez-vous à l'étape 2.

Liste des avis [109]

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

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

1. Appuyez sur la touche Admin, sélectionnez **OPERATIONS**, puis **LSTE AVIS ACH**.
   - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.
   - Si le message ENTRER CDE ID COMMIS s'affiche : Pour restreindre les résultats de recherche par ID de commis, entrez le code du commis, et appuyez sur la touche verte. Sinon, pour sélectionner tous les ID de commis, appuyez sur la touche verte.
2. Lorsque le message ENTRER MONTANT ou DATE ou NUMERO DE LOT s'affiche : Pour restreindre les résultats de la recherche, entrez les données requises et appuyez sur la touche verte. Sinon, pour sélectionner tous les montants, les dates et les lots, appuyez sur la touche verte sans entrer de données.
3. Faites défiler la liste jusqu'à la transaction de préautorisation que vous voulez conclure ou annuler (p. ex., « PA1234 $#.## ») et appuyez sur la touche verte.
4. Appuyez sur la touche (**COMPL**) et reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 43.
5. Après le traitement d'un avis :
   - Pour revenir à l'écran PRET, appuyez deux fois sur la touche rouge.
   - Pour traiter un autre avis :
     - De l'écran ENTRER MONTANT, référez-vous à l'étape 2, ou
     - De la liste des transactions de préautorisations, référez-vous à l'étape 3.

Interrogation du solde [110]

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

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

Messages sans saisie de pourboire

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

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

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

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER CDE ID COMMIS	Entrez votre code du commis, et appuyez sur la touche verte.
ENTRER NO FACTURE	Entrez le numéro d'identification alphanumérique, et appuyez sur la touche verte, ou appuyez simplement sur la touche verte pour contourner l'invite.
ENTRER NO D'AUTOR INITIAL	Entrez le numéro d'autorisation de six chiffres qui figure sur le reçu de la transaction initial (voir page 53), et appuyez sur la touche verte.
GLISSER LA CARTE ou GLISSER OU INSERER CARTE ou GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE	Entrez les données de la carte dans le terminal (voir les pages 34 à 36 pour connaître les options).
ENTRER LES 4 DERN CHIFFRES	Entrez les quatre derniers chiffres du numéro de carte, et appuyez sur la touche verte.
ENTRER DATE D'EXPIR [MMYY]	Entrez la date d'expiration de la carte (MMAA), et appuyez sur la touche verte.
GLISSR CARTE ADM	Glissez votre carte de gestion de PDV.
ORDINAIRE POSTE/TELEPHON	▪ Si le titulaire de la carte est sur place : Appuyez sur la touche verte pour choisir **ORDINAIRE**. ▪ Si le titulaire de la carte n'est pas sur place : Faites défiler le menu jusqu'à **POSTE/TELEPHON**, et appuyez sur la touche verte.
UNIQUE PERIODIQUE VERS ECHELONNE AUTRE	Sélectionnez l'option qui décrit le mieux la transaction, et appuyez sur la touche verte.
PRENDRE L'EMPR DE LA CARTE ET FAIRE OK	Prenez une empreinte de la carte, puis appuyez sur la touche verte.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
CHOISIR **<Nom d'application>** **OUI NON**	▪ Pour choisir l'application affichée : Appuyez sur la touche (**OUI**). ▪ Pour voir l'application suivante sur la carte : Appuyez sur la touche (**NON**).
<Nom d'application> **-OK?** **OUI NON**	Pour utiliser l'application affichée, appuyez sur la touche (**OUI**).
ENTRER NO **D'AUTOR INITIAL**	Entrez le numéro d'autorisation à 6 chiffres figurant sur le reçu de la transaction initiale (voir la page 53), et appuyez sur la touche verte.
LE CLIENT **APPUYER SUR OK POUR** **CONTINUER**	Passez le terminal au client (voir la rubrique *Messages pour le client au terminal* à la page 45). Si la saisie de pourboire est activée, voir la page 48.
RENDRE AU COMMIS	Appuyez sur la touche verte pour continuer.
APPROUVEE **########**	Appuyez sur la touche verte et traitez les reçus qui s'impriment (voir la page 52).
APPR PARTIEL **$000.00** **APPUYER SUR OK**	Appuyez sur la touche verte pour continuer.
MONTANT DU **$00.00** **CR/DB COMPTANT**	Si le titulaire veut payer le montant dû par carte de crédit ou de débit, appuyez sur la touche (**CR/DB**); si par comptant, appuyez sur la touche (**COMPTANT**).
ACTUALISER POINT **CARTE FIDELITE?** **OUI NON**	Référez-vous au guide ***Terminal iWL220 de Moneris : Guide de référence pour les programmes de fidélisation***.

Messages pour le commerçant : Autorisation de chèque

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

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER NUM DE **PERMIS CONDUIRE**	Entrez le numéro du permis de conduire du titulaire du chèque et appuyez sur la touche verte.
ENTRER CDE DE **PROV OU D'ETAT**	Entrez le code à deux chiffres de la province ou de l'état du titulaire du chèque, et appuyez sur la touche verte.
ENTRER DATE DE **NAIS (AAMMJJ)**	Entrez la date de naissance (AAMMJJ) du titulaire du chèque, et appuyez sur la touche verte.
GLISSER LA CARTE	Entrez les données de la carte dans le terminal (voir la page 34 pour connaître les options).

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER LES 4 DERN CHIFFRES	Entrez les quatre derniers chiffres du numéro de carte, et appuyez sur la touche verte.
ENTRER DATE D'EXPIR [MMYY]	Entrez la date d'expiration de la carte (MMAA) et appuyez sur la touche verte.
GLISSR CARTE ADM	Glissez votre carte de gestion de PDV.
APPROUVEE ########	Consultez la rubrique *Autorisation de chèque* à la page 39, et reprenez à l'étape 5 de la procédure.

Messages pour le commerçant : Avis et imposition d'achat

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

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

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
TROUVER OPER. INITIALE? OUI NON	▪ Pour exécuter un avis : Appuyez sur la touche (**OUI**). ▪ Pour exécuter une transaction imposée d'achat : Appuyez sur la touche (**NON**).
ENTRER NUMERO DE SEQU INITIAL	Entrez la partie à six chiffres du NUMERO DE RECU figurant sur le reçu de préautorisation (voir la rubrique *Reçu de préautorisation* à la page 53), et appuyez sur la touche verte.
1234567890123456 APPUYER SUR [OK]	Appuyez sur la touche verte pour confirmer que le numéro de carte à l'écran est le bon.
ENTRER MONTANT $#.##	**Avis :** ▪ Pour conclure la préautorisation : Entrez le montant total indiqué à la ligne du total (somme du montant préautorisé indiqué sur le reçu plus tout montant de pourboire inscrit, voir la rubrique *Reçu de préautorisation* à la page 53), et appuyez sur la touche verte. ▪ Pour annuler la préautorisation : Appuyez sur la touche jaune (l'écran affiche alors $0.00), et appuyez sur la touche verte. **Autorisation par SIRV :** ▪ Entrez le montant autorisé pour la transaction, et appuyez sur la touche verte.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER MONTANT INITIAL **$#.##**	**Avis :** ▪ Pour conclure la préautorisation : Entrez le montant de préautorisation indiqué sur le reçu (voir la rubrique *Reçu de préautorisation* à la page 53), et appuyez sur la touche verte. ▪ Pour annuler la préautorisation : Appuyez sur la touche jaune (l'écran affiche alors $0.00), et appuyez sur la touche verte. **Autorisation par SIRV :** ▪ Entrez le montant autorisé pour la transaction, et appuyez sur la touche verte.
ENTRER POURBOIRE **$0.00**	**Avis :** ▪ Entrez le montant inscrit à la ligne du pourboire (voir la rubrique *Reçu de préautorisation* à la page 53), et appuyez sur la touche verte. **Autorisation par SIRV :** ▪ Entrez le montant autorisé pour le pourboire et appuyez sur la touche verte.
MONTANT FINAL **$#.##-OK?**	Appuyez sur la touche verte pour continuer.
ENTRER CDE ID COMMIS	Entrez votre code de commis et appuyez sur la touche verte; ou Pour accepter le numéro affiché, appuyez simplement sur la touche verte.
ENTRER NO FACTURE	▪ Entrez le numéro d'identification alphanumérique, et appuyez sur la touche verte. ▪ Pour contourner ce message, appuyez simplement sur la touche verte.
ENTRER NO D'AUTOR INITIAL	Entrez le numéro d'autorisation obtenu par SIRV que vous avez inscrit sur la copie papier de la facture de vente, et appuyez sur la touche verte.
ENTRER NUMERO DE CARTE	Entrez le numéro de la carte et appuyez sur la touche verte.
ENTRER DATE D'EXPIR [MMYY]	Entrez la date d'expiration de la carte (MMAA), et appuyez sur la touche verte.
GLISSR CARTE ADM	Glissez votre carte de gestion de PDV.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ORDINAIRE **POSTE/TELEPHON**	▪ Si le titulaire de la carte est sur place : Appuyez sur la touche verte pour choisir **ORDINAIRE**. ▪ Si le titulaire n'est pas sur place : Faites défiler la liste jusqu'à **POSTE/TELEPHON**, et appuyez sur la touche verte.
UNIQUE **PERIODIQUE** **VERS ECHELONNE** **AUTRE**	Sélectionnez l'option qui décrit le mieux la transaction, et appuyez sur la touche verte.
ENTRER NO **FACTURE**	▪ Entrez le numéro d'identification alphanumérique, et appuyez sur la touche verte. ▪ Pour contourner ce message, appuyez simplement sur la touche verte.
APPROUVEE **#########**	Appuyez sur la touche verte et traitez les reçus qui s'impriment (voir la page 52).
TROUVER OPER. INITIALE? **OUI NON**	▪ Pour exécuter le prochain avis : Appuyez sur la touche (**OUI**). ▪ Pour revenir à l'écran PRET : Appuyez sur la touche (**NON**), puis appuyez sur la touche rouge.
OPERATION **NON TROUVEE**	Appuyez sur la touche verte pour revenir à l'écran PRET. (Aucune autre transaction de préautorisation n'est stockée dans la mémoire du terminal.)
DONNEES FIDELITE **DE LA PREAUTOR?** **OUI NON**	Référez-vous au guide ***Terminal iWL220 de Moneris : Guide de référence pour les programmes de fidélisation***.

Messages pour le client au terminal

Voici une liste des messages (et des mesures à prendre), par ordre d'apparition, que vos clients peuvent voir à l'écran du terminal pendant le traitement d'une transaction lorsque la saisie de pourboire est désactivée. Pour une transaction d'achat avec saisie de pourboire activée, reportez-vous à la page 48.

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

Message destiné au client	Action à entreprendre par le client
LE CLIENT **APPUYER SUR OK** **POUR CONTINUER**	Le client doit appuyer sur la touche verte.

Message destiné au client	Action à entreprendre par le client
CHOISIR LANGUE **ENGLISH FRANCAIS**	▪ Pour des messages en français, le client doit appuyez sur la touche (**FRANCAIS**). ▪ Pour des messages en anglais : le client doit appuyez sur la touche (**ENGLISH**).
CHOISIR **<Nom d'application>** **OUI NON**	▪ Pour utiliser l'application affichée, le client doit appuyer sur la touche (**OUI**). ▪ Pour voir l'application suivante, le client doit appuyer sur la touche (**NON**).
<Nom d'application> –OK?	Le client doit appuyer sur la touche (**OUI**) pour confirmer qu'il souhaite utiliser l'application affichée.
RETR D'ESPECES? **OUI NON**	▪ Pour faire un retrait en espèces, le client doit appuyer sur la touche (**OUI**). ▪ Pour ne pas faire de retrait, le client doit appuyer sur la touche (**NON**).
CHOIX REM D'ARG **$AA $BB $CC**	Pour choisir un montant affiché, le client doit appuyer sur la touche (**$AA**) ou (**$BB**) ou (**$CC**).
CHOIX REM D'ARG **$AA $BB AUTRE**	▪ Pour choisir un montant affiché, le client doit appuyer sur la touche (**$AA**) ou (**$BB**). ▪ Pour choisir un autre montant, le client doit appuyer sur la touche (**AUTRE**), puis entrer le montant souhaité, et appuyer sur la touche verte .
ACHAT **$#.##-OK?**	Le client doit appuyer sur la touche verte pour confirmer le montant affiché.
CHOISIR COMPTE **CHEQUE EPARGNE**	▪ Pour compte de chèques, le client doit appuyer sur la touche (**CHEQUE**). ▪ Pour compte d'épargne, le client doit appuyer sur la touche (**EPARGNE**).
ENTRER NIP & OK	Le client doit entrer son NIP (numéro d'identification personnel), et appuyer sur la touche verte .
RENDRE AU COMMIS	Le client doit vous remettre le terminal (voir la solution au message RENDRE AU COMMIS à la page 42).

Message destiné au client	Action à entreprendre par le client
APPROUVEE ########	Vous remettre le terminal (voir la solution au message APPROUVEE ######## à la page 42).
APPR PARTIEL **$000.00** **ANNULER OK**	▪ Pour confirmer l'approbation partielle par carte de crédit prépayée, le client doit appuyer sur la touche (**OK**). ▪ Pour annuler la transaction, le client doit appuyer sur la touche (**ANNULER**).
MONTANT DU $000.00 **APPUYER SUR OK**	Le client doit appuyer sur la touche verte pour confirmer le montant dû de l'approbation d'achat partielle.
SOLDE CARTE **$000.00** **APPUYER SUR OK**	Le client doit appuyer sur la touche verte pour conclure la transaction ***Remarque :*** *Le solde restant s'affiche pendant l'approbation partielle de la transaction seulement si la carte prépayée prend en charge cette fonction.*
RETIRER CARTE	Le client doit retirer sa carte à puce du lecteur et vous remettre le terminal (voir la solution au message APPROUVEE ######## à la page 42).

Messages avec saisie de pourboire

Lorsque la saisie de pourboire est activée, l'ordre des messages au terminal est révisé afin d'afficher les messages dans d'une façon plus efficace pour le client. Suivez le tableau des messages au-dessous quand vous traitez un achat lorsque la saisie de pourboire est activée. Pour une transaction d'achat avec saisie de pourboire désactivée, reportez-vous à la page 41 pour les messages destinés au commerçant et à la page 45 pour les messages destinés au client.

Messages pour le commerçant : Achat avec saisie de pourboire

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

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER CDE ID COMMIS	Entrez votre code du commis, et appuyez sur la touche verte .
ENTRER NO FACTURE	Entrez le numéro d'identification alphanumérique, et appuyez sur la touche verte ; ou Pour contourner l'invite, appuyez simplement sur la touche verte .

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
LE CLIENT APPUYER SUR OK POUR CONTINUER	Passez le terminal au client (voir la rubrique *Messages pour le client* à la page 48).
ENTRER LES 4 DERN CHIFFRES	Entrez les quatre derniers chiffres du numéro de carte, et appuyez sur la touche verte.
ENTRER DATE D'EXPIR [MMYY]	Entrez la date d'expiration de la carte (MMAA), et appuyez sur la touche verte.
ORDINAIRE POSTE/TELEPHON	▪ Si le titulaire de la carte est sur place : Appuyez sur la touche verte pour choisir **ORDINAIRE**. ▪ Si le titulaire de la carte n'est pas sur place : Faites défiler le menu jusqu'à **POSTE/TELEPHON**, et appuyez sur la touche verte.
UNIQUE PERIODIQUE VERS ECHELONNE AUTRE	Sélectionnez l'option qui décrit le mieux la transaction, et appuyez sur la touche verte.
PRENDRE L'EMPR DE LA CARTE ET FAIRE OK	Prenez une empreinte de la carte, puis appuyez sur la touche verte.
RENDRE AU COMMIS	Appuyez sur la touche verte pour continuer.
APPROUVEE ########	Appuyez sur la touche verte et traitez les reçus qui s'impriment (voir la page 52).
APPR PARTIEL $000.00 APPUYER SUR OK	Appuyez sur la touche verte pour continuer.
MONTANT DU $000.00 CR/DB COMPTANT	Si le titulaire voudrait payer le montant dû : ▪ par carte de crédit ou de débit, appuyez sur la touche (**CR/DB**); ▪ par comptant, appuyez sur la touche (**COMPTANT**).
ACTUALISER POINT CARTE FIDELITE ? OUI NON	Référez-vous au guide ***Terminal iWL220 de Moneris : Guide de référence pour les programmes de fidélisation***.

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

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

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

Message du client	Action à entreprendre par le client
LE CLIENT APPUYER SUR OK POUR CONTINUER	▪ Le client doit appuyer sur la touche verte . ▪ Pour passer entre français et anglais, le client doit appuyez sur la touche .
ACHAT $#.##-OK?	Le client doit appuyer sur la touche verte pour confirmer le montant affiché.
AJOUTER POURB? OUI NON	▪ Pour entrer un pourboire, le client doit appuyer sur la touche (**OUI**). ▪ Pour passer la saisie d'un pourboire, le client doit appuyer sur la touche (**NON**).
ENTRER POURB OU APPUYER SUR OK AA% AUTRE	▪ Pour sélectionner le pourcentage préétabli, le client doit appuyer sur la touche (**AA%**). ▪ Pour entrer un autre montant, le client doit appuyer sur la touche (**AUTRE**). ▪ Pour passer la saisie d'un pourboire, le client doit appuyer sur la touche verte .
ENTRER POURB OU APPUYER SUR OK POURCENT MONTANT % $	▪ Pour entrer un pourboire, le client doit appuyer sur la touche (**%**) ou (**$**). ▪ Pour passer la saisie d'un pourboire, le client doit appuyer sur la touche verte .
ENTRER POURCENT POURBOIRE AA%	Le client doit entrer un pourcentage (ou aucun montant), et appuyer sur la touche verte .
ENTRER POURBOIRE $0.00	Le client doit entrer un montant en dollars (ou aucun montant), et appuyer sur la touche verte .
CHOISIR POURB 1- AA% = $0.00 2- BB% = $0.00 3- CC% = $0.00 4- AUTRE	▪ Pour choisir le pourcentage préétabli en surbrillance, le client doit appuyer sur la touche verte . ▪ Pour sélectionner un autre pourcentage préétabli, le client doit défiler la liste jusqu'à son choix et appuyer sur la touche verte . ▪ Pour entrer un autre montant, le client doit défiler la liste jusqu'à **AUTRE** et appuyer sur la touche verte .
ACHAT $#.##-OK?	Le client doit appuyer sur la touche verte pour confirmer le montant affiché.
GLISSER OU INSERER CARTE / SWIPE OR INSERT CARD	Le client doit glisser ou insérer la carte.

Message du client	Action à entreprendre par le client
GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE **SWIPE/INSERT/TAP CARD**	Le client doit glisser, insérer, ou présenter la carte. Le client peut aussi présenter son appareil mobile (par exemple, un téléphone intelligent) ou une autre méthode de paiement mobile.
CHOISIR LANGUE **SELECT LANGUAGE** **ENGLISH FRANCAIS**	▪ Pour des messages en français, le client doit appuyez sur la touche (**FRANCAIS**). ▪ Pour des messages en anglais, le client doit appuyez sur la touche (**ENGLISH**).
CHOISIR **<Nom d'application>** **OUI NON**	▪ Pour utiliser l'application affichée, le client doit appuyer sur la touche (**OUI**). ▪ Pour voir l'application suivante, le client doit appuyer sur la touche (**NON**).
<Nom d'application> –OK?	Le client doit appuyer sur la touche (**OUI**) pour confirmer qu'il souhaite utiliser l'application affichée.
RETR D'ESPECES? **OUI NON**	▪ Pour faire un retrait en espèces, le client doit appuyer sur la touche (**OUI**). ▪ Pour ne pas faire de retrait, le client doit appuyer sur la touche (**NON**).
CHOIX REM D'ARG **$AA $BB $CC**	Pour choisir un montant affiché, le client doit appuyer sur la touche (**$AA**) ou (**$BB**) ou (**$CC**).
CHOIX REM D'ARG **$AA $BB AUTRE**	▪ Pour choisir un montant affiché, le client doit appuyer sur la touche (**$AA**) ou (**$BB**). ▪ Pour choisir un autre montant, le client doit appuyer sur la touche (**AUTRE**), puis entrer le montant souhaité, et appuyer sur la touche verte .
ACHAT **$#.##-OK?**	Le client doit appuyer sur la touche verte pour confirmer le montant affiché.
CHOISIR COMPTE **CHEQUE EPARGNE**	▪ Pour compte de chèques, le client doit appuyer sur la touche (**CHEQUE**). ▪ Pour compte d'épargne, le client doit appuyer sur la touche (**EPARGNE**).
ENTRER NIP & OK	Le client doit entrer son NIP (numéro d'identification personnel), et appuyer sur la touche verte .
RENDRE AU COMMIS	Le client doit vous remettre le terminal (voir la solution au message RENDRE AU COMMIS à la page 42).

Message du client	Action à entreprendre par le client
APPROUVEE ########	Le client doit vous remettre le terminal (voir la solution au message APPROUVEE ######## à la page 42).
APPR PARTIEL $000.00 ANNULER OK	▪ Pour confirmer l'approbation partielle par carte de crédit prépayée, le client doit appuyer sur la touche (**OK**). ▪ Pour annuler la transaction, le client doit appuyer sur la touche (**ANNULER**).
MONTANT DU $000.00 APPUYER SUR OK	Le client doit appuyer sur la touche verte pour confirmer le montant dû de l'approbation d'achat partielle.
SOLDE CARTE $000.00 APPUYER SUR OK	Le client doit appuyer sur la touche verte pour conclure la transaction. **Remarque :** *Le solde restant s'affiche pendant l'approbation partielle de la transaction seulement si la carte prépayée prend en charge cette fonction*.
RETIRER CARTE	Le client doit retirer sa carte à puce du lecteur et vous remettre le terminal (voir la solution au message APPROUVEE ######## à la page 42).

Reçus

Signature du reçu de carte de crédit

Copie du commerçant

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

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

Copie du titulaire de la carte

Remettez cette copie au titulaire, mais notez que :

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

Réimpression des reçus

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

Pour imprimer une copie du dernier reçu imprimé.

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

Réimpression du reçu destiné au commerçant

Voir *Réimpression du reçu destiné au commerçant* en page 55.

Masquage de la carte

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

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

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

Transactions sans contact

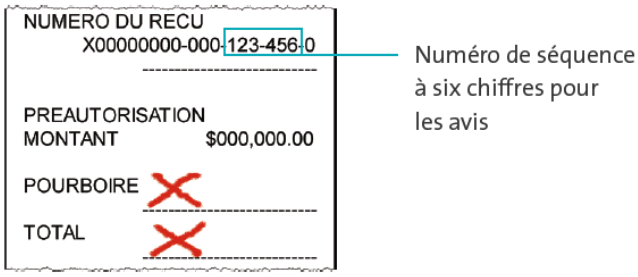
L'impression des reçus peut être désactivée pour les transactions effectuées par carte de crédit présentée (paiement sans contact) qui ne requièrent pas de vérification du titulaire de carte. Consultez la section relative à la configuration de l'imprimante dans le ***Manuel d'utilisation du terminal iWL220 de Moneris*** disponible en format WebHelp à l'adresse **moneris.com/soutien-iWL220**.

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

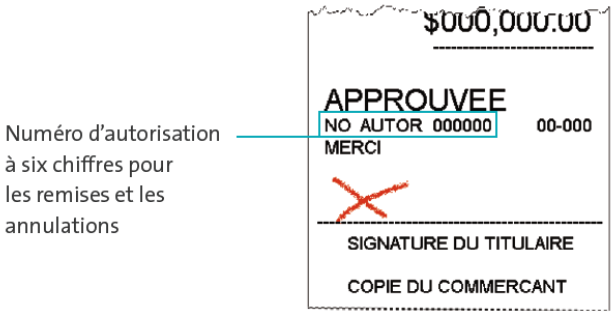
Exemples de reçus

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

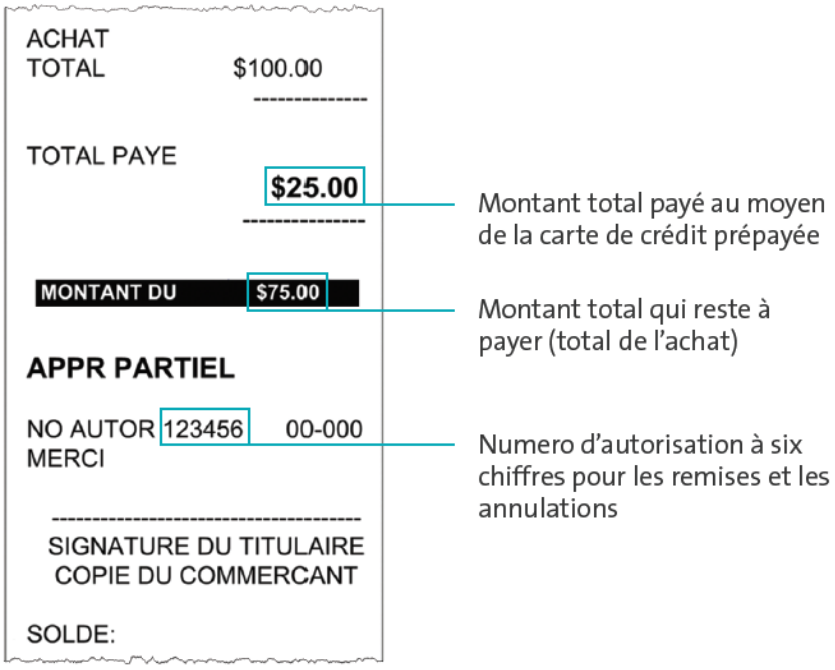
Reçu de préautorisation



Reçu initial



Reçu d’approbation partielle



Production de rapports

Masquage de la carte sur les relevés

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

Réimpression du reçu destiné au commerçant [66]

Pour imprimer une copie du reçu destinée au commerçant.

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

Totaux partiels de commis [82]

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

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

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

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

Totaux du lot actuel [99]

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

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

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

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

Sous-totaux du commerçant [95]

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

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

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

Liste des préautorisations [62]

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

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

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

Relevé des interrogations du solde [94]

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

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

   Le relevé s'imprime et vous obtenez l'écran PRET.

Rapport de configuration [16]

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

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

   Le terminal imprime le rapport.

Totaux des pourboires [96]

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

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

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

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

c. Lorsque le message FIN DATE s'affiche, entrez la date de fin (AAMMJJ) et appuyez sur la touche verte .

d. Lorsque le message FIN HEURE s'affiche, entrez l'heure de fin (HHMM – format 24 heures) et appuyez sur la touche verte .

- Si vous choisissez LOT, entrez **le numéro du lot** et appuyez sur la touche verte .

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

Fonctions administratives

Ouverture de session [02]

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

1. Appuyez sur la touche Admin, choisissez **GESTION** puis **OUVRIR SESSION**.
   - Si le message GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte de gestion de PDV.

   L'écran PRET s'affiche dans un délai de 60 secondes.

Fermeture de session [03]

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

1. Appuyez sur la touche Admin, choisissez **GESTION** puis **FERMER SESSION**.

   Le message OUVREZ SESSION s'affiche dans un délai de 60 secondes.

Réinitialisation [01]

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

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

   Lorsque l'écran PRET s'affiche, votre terminal est prêt à traiter des transactions.

Procédures de fin de journée

Fermeture du commerçant

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

Étape 1 : Impression des transactions en mémoire [60]

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

   Le message DTE D'IMPRESSION OU LOT? s'affiche.
3. Appuyez sur la touche (**LOT**) pour imprimer le rapport selon le lot.
4. Appuyez sur la touche verte pour produire le rapport selon le lot actuel.

   Le message IMPRIMER TOTAUX SEULEMENT? s'affiche.
5. Appuyez sur la touche (**OUI**) pour n'imprimer que le rapport des totaux de lot du terminal (y compris le total des retraits en espèces).

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

Étape 2 : Traiter une fermeture de lot [99]

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

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

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

Étape 3 : Confirmation

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

Fermeture du système

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

Étape 1 : Impression des transactions en mémoire [60]

Voir page 60.

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

Voir page 56.

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

Étape 3 : Confirmation

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

Dépannage

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

Messages d'erreurs

Message d'erreur	Solution
AUCUNE LIGNE DETECTEE	Vérifiez que tous les câbles de transmission sont branchés correctement dans la base de communication et la prise murale. Si le message s'affiche de nouveau, débranchez le cordon d'alimentation puis rebranchez-le à la source d'alimentation.
BASE OCCUPEE UN MOMENT S.V.P.	La base est en cours d'utilisation par un autre terminal. Dès que la base est disponible, la transaction est exécutée. Dans le cas contraire, le message UN MOMENT S.V.P. disparaît. Appuyez sur la touche verte et ré exécutez la transaction.
BATTERIE FAIBLE RECHARGER TERMIN	La charge de la pile est insuffisante. Placez le terminal sur une base sous tension.
CARTE BLOQUEE RETIRER CARTE	La carte à puce est inutilisable. Demandez un autre mode de paiement.
CARTE NON ACCEPTEE REESSAYER	Passez de nouveau la carte dans le lecteur. Si le message d'erreur s'affiche de nouveau, demandez un autre mode de paiement.
CARTE RETIREE	La carte à puce a été retirée durant la transaction. 1. Reprenez le terminal. 2. Appuyez sur la touche verte jusqu'à ce que l'écran PRET s'affiche. 3. Ré exécutez la transaction.
DELAI TERMINAL ou RECOMMENCER DELAI TERMINAL	Le client a mis trop de temps à répondre au message. 1. Si le message RETIRER CARTE s'affiche aussi, le client doit retirer sa carte à puce. 2. Reprenez le terminal. 3. Appuyez sur la touche rouge . 4. Lorsque l'écran PRET s'affiche, recommencez la transaction.
ERR COMM ETHERN-LIGNE UTILISEE APPUYER SUR OK	Une erreur de communication par réseau Ethernet s'est produite. Si disponible, la fonction auxiliaire d'accès par ligne commutée a été utilisée. Appuyez sur la touche verte pour revenir à l'écran PRET.

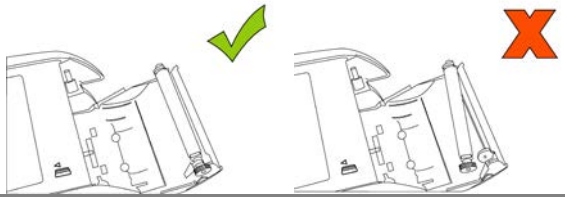
Message d'erreur	Solution
ERREUR 40#	Erreur de communication : 1. Appuyez sur la touche verte pour retourner à l'écran PRET. 2. Ré-exécutez la transaction.
ERREUR-LECT S C INSERER OU GLISSER LA CARTE	Si la carte est dotée d'une puce, insérez-la dans le lecteur de puce du terminal. Sinon, glissez la carte dans le lecteur de bande magnétique.
FAIRE ACHAT AVEC CARTE A PUCE	Cette carte à puce ne peut être utilisée pour des préautorisations car le terminal n'est pas configuré pour effectuer ce type de transaction. 1. Reprenez le terminal. 2. Retirez la carte à puce. 3. Appuyez sur la touche verte. 4. Exécutez un achat par carte à puce.
GLISSR CARTE ADM	Vous avez entré manuellement le numéro de carte et la date d'expiration alors que la fonction de protection contre la saisie manuelle sans carte d'administrateur de PDV est activée. Glissez votre carte d'administrateur de PDV dans le lecteur.
LE CLIENT DOIT INSERER CARTE DANS LE LECTEUR	Insérez la carte à puce dans le lecteur de puces.
LIMITE DE REMB DEPASSEE	La valeur totale des remboursements effectués aujourd'hui est supérieure à votre limite quotidienne de remboursement. Appelez Moneris pour demander une augmentation temporaire de la limite. Ayez en votre possession le reçu d'achat initial à titre de référence.
NON ACCEPTEE RETIRER CARTE	1. Retirez la carte à puce du lecteur de puces. 2. À l'invite : ▪ pour les cartes de crédit, glissez la carte dans le lecteur de bandes magnétiques ▪ pour les cartes de débit, demandez un autre mode de paiement.
NON COMPLETEE – REESSAYER?	1. Appuyez sur la touche (**OUI**). 2. Recommencez la transaction à partir du message GLISSER OU INSERER CARTE.
NON COMPLETEE RENDRE AU COMMIS	1. Appuyez sur la touche rouge pour afficher le message d'erreur de communication. 2. Lorsque l'écran PRET s'affiche, vérifiez toutes les connexions à la base de communication. 3. Ré exécutez la transaction.

Message d'erreur	Solution
OPERATION NON TROUVEE	Le terminal ne trouve aucune transaction qui correspond au critère choisi. Ce message s'affiche pendant trois secondes, puis le terminal revient au message précédent.
PAS D'ETHERNET APPUYER SUR OK	Appuyez sur la touche verte pour revenir à l'écran PRET. Consultez la solution ECHEC DE CONNEXION TCP à la page 18.
PAS D'ETHERNET BASE NON TROUVEE APPUYER SUR OK	Le terminal est hors de portée de sa base de communication et/ou la base est hors tension. 1. Appuyez sur la touche verte pour revenir à l'écran PRET. 2. Assurez-vous que le cordon d'alimentation est bien branché à la base de communication et à une prise murale fonctionnelle. 3. Avant de ré exécuter la transaction, assurez-vous que l'indicateur de la puissance du signal (au moins trois barres) s'affiche à l'écran PRET.
POURB NON ACCEPTEE POUR PSTE/TEL	N'entrez pas de pourboire quand vous traitez une transaction Commande Poste/Téléphone. 1. Appuyez sur la touche verte ou attendez que le terminal revient au l'écran de confirmation du montant de l'achat. 2. Répondez aux messages mais, cette fois, n'entrez pas de pourboire quand l'invite s'affiche à l'écran. Appuyez simplement sur la touche verte pour continuer.
PROBL DE CARTE	Recommencez la transaction. Si le message s'affiche de nouveau : ▪ **Si la carte a été insérée,** glissez la carte. ▪ **Si la carte de crédit a été glissée,** entrez manuellement le numéro de la carte. ▪ **Si la carte de débit a été glissée,** demandez un autre mode de paiement.
REFUSEE PAR LA CARTE	La carte à puce a refusé la transaction. 1. Reprenez le terminal et retirez la carte. 2. Appuyez sur la touche verte jusqu'à ce que l'écran PRET s'affiche. 3. Demandez un autre mode de paiement.
REINITIALISATION REQUISE	Réinitialisez le terminal (voir page 59).
SAISIE NON VAL.	En mode de formation, permet de s'assurer que le montant de la transaction, de la remise en espèces ou du pourboire est de 1,00 $ ou moins (total max. = 3,00 $)

Message d'erreur	Solution
SANS APPLICATION CORRESPONDANTE RETIRER CARTE	▪ **Dans le cas d'une carte à puce :** Retirez la carte du lecteur de puce et glissez la carte dans le lecteur de bande magnétique sur le terminal lorsque le terminal vous y invite. ▪ **Dans le cas d'une transaction sans contact :** Si la carte est dotée d'une puce, insérez-la dans le lecteur de puce du terminal. Sinon, glissez la carte dans le lecteur de bande magnétique sur le terminal.
TRANSACTION SANS CONTACT LIMITE DEPASSEE	Si la carte est dotée d'une puce, insérez-la dans le lecteur de puce sur le terminal. Sinon, glissez la carte dans le lecteur de bande magnétique.
TYPE DE CARTE NON VALIDE	La carte qui a été glissée dans le lecteur ne peut être utilisée pour cette transaction. Demandez au client de payer au moyen d'une autre carte et réessayez la transaction.
VERIFIER IMPRIMANTE	1. Ouvrez l'imprimante et vérifiez que le rouleau de papier est bien installé. 2. Fermez l'imprimante. 3. Si nécessaire, maintenez enfoncée la touche jaune pour faire dérouler le rouleau de papier à la longueur désirée.
VERIFIER TEL. PUIS PRESENTER DE NOUVEAU	L'appareil mobile du client (par exemple, son téléphone intelligent) exige une réponse. Le client doit effectuer les actions suivantes : 1. Vérifier son appareil mobile et répondre aux invites affichées (par exemple, entrer un mot de passe sur son appareil mobile). 2. Sur le terminal, appuyez sur la touche verte ou attendre que le message GLISSER, INSERER, OU PRESENTER s'affiche de nouveau. 3. Présenter l'appareil mobile de nouveau.

Défaillance de l'équipement

Situation	Solution
ECHEC DE CONNEXION TCP ou **CONNEXION AVEC L'HOTE – ECHEC**	Le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de Moneris. **Si le terminal est configuré pour la communication Ethernet :** 1. Assurez-vous que le câble Ethernet est bien branché dans le port Ethernet situe à l'arrière de la base. ***Remarque :*** *Si vous débranchez les câbles de la base de communication, assurez-vous de rebrancher le câble Ethernet d'abord avant de brancher le cordon d'alimentation.* 2. Assurez-vous que le routeur et le commutateur/ concentrateur (s'il y a lieu) fonctionnent correctement (consultez la ***Liste de vérification pour terminaux PDV IP de Moneris*** disponible à **moneris.com/listeverif** pour vérifier si les paramètres du pare-feu ont été mis à jour). 3. Vérifiez que le réseau fonctionne : ▪ **Réseau Internet public:** Communiquez avec votre fournisseur de services Internet (FSI) pour obtenir de l'aide. ▪ **Réseau étendu d'entreprise :** Appelez votre service d'assistance d'entreprise pour vérifier si le réseau fonctionne bien. 4. Si le message d'erreur apparaît de nouveau, referez-vous à la rubrique *Depannage — Communication* a la page 18 et commencez à l'etape 5. **Si le terminal est configuré pour la communication commutée :** 1. Assurez-vous que le câble téléphonique est bien branché dans le port MODEM situé dans le compartiment de la base. 2. Assurez-vous que le paramètre **TYPE COMMUNIC** est configuré pour **LIGNE COMP**. Voir la rubrique *Utilisation d'une ligne commutée* à la page 17. 3. Si le terminal utilise un préfixe pour appeler à l'extérieur, assurez-vous que le paramètre **PREFIXE** de composition est configuré correctement. Référez-vous à la rubrique *Configuration d'un préfixe de composition* à la page 17.
Vous voulez faire défiler le rouleau de papier de l'imprimante.	Pendant que le terminal est allumé, maintenez enfoncée la touche jaune jusqu'à ce que le rouleau de papier se déroule. ***Remarque*** *: Lorsque le couvercle est fermé, n'essayez JAMAIS de tirer pour dérouler le papier manuellement, car vous risquez d'endommager l'imprimante.*

Situation	Solution
Le papier du reçu sort de l'imprimante, mais il est vierge.	Le rouleau de papier n'est pas installé correctement dans le compartiment de logement du papier. Assurez-vous que le papier se déroule vers la partie supérieure du terminal et au-dessus de l'imprimante. Si le papier se déroule sur le dessus de l'écran, retirez le rouleau de papier du compartiment de logement du papier et remettez-le en place afin que le papier se déroule au-dessus de l'imprimante. Consultez la page 10 pour obtenir les directives.
Le compartiment de logement du papier ne se referme plus.	Il se peut que le rouleau de papier ne soit plus installé correctement. Appuyez doucement, mais fermement sur le rouleau de l'imprimante afin de le remettre en place dans son compartiment. Ensuite, fermez le couvercle. 
La pile ne se charge pas.	1. Assurez-vous que l'icône s'affiche à l'écran PRET lorsque le terminal repose sur une base sous tension et que le câble d'alimentation de la base est branché dans une prise électrique fonctionnelle. 2. Si nécessaire, assurez-vous de placer le terminal comme il se doit sur une base.
L'écran d'affichage est vide.	1. Vérifiez tous les câbles pour vous assurer qu'ils sont bien branchés. 2. Si l'écran est toujours vide, communiquez avec le service à la clientèle de Moneris.
L'icône de communication sans fil (barres indiquant la puissance du signal) n'est pas visible à l'écran PRET. ***Remarque : Il se peut que l'icône s'affiche aux autres écrans.***	1. Assurez-vous que le terminal est suffisamment près de la base de communication (reportez-vous à la ***Liste de vérification pour l'installation: Base de communication sans fil de Moneris*** au moneris.com/soutien). 2. Si l'icône ne s'affiche toujours pas, posez le terminal sur la base de communication avant d'effectuer la transaction. ***Remarque :*** *Si le message PAS D'ETHERNET BASE NON TROUVEE APPUYEZ SUR OK s'affiche, consultez la section des messages à la page 18.*
L'icône s'affiche à l'écran PRET. (L'icône s'affiche aux autres écrans).	La pile doit être rechargée. Placez le terminal sur une base sous tension afin de terminer la transaction en cours.

Soutien aux commerçants

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

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

Nous ne sommes qu'à un clic près.

- Visitez **moneris.com/soutien-iWL220** pour :
  - regarder le vidéo d'***installation et de configuration du terminal iWL220***;
  - télécharger ce guide et d'autres ressources;
  - consultez l'aide en ligne relative à l'***iWL220 de Moneris en format WebHelp*** pour obtenir de l'information détaillée sur toutes les options du terminal et sur la façon de les activer.
- Visitez **magasin.moneris.com** pour acheter vos fournitures pour point de vente et vos rouleaux de papier.
- Visitez **moneris.com/ressources** pour obtenir des conseils d'affaires, des nouvelles et des tendances au sujet de l'industrie du paiement, des histoires de réussite des clients, ainsi que des rapports trimestriels et des aperçus.

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

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

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez?

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

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

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

© 2018 Corporation Moneris Solutions, 3300, rue Bloor Ouest, Toronto (Ontario), M8X 2X2. Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de diffuser le présent document, que ce soit en partie ou en totalité, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris par photocopie, sans l'autorisation de Corporation Solutions Moneris. Le présent document est uniquement fourni à titre informatif. Ni Corporation Solutions Moneris ni l'une de ses sociétés affiliées ne sont responsables de tout dommage direct, indirect, accessoire, consécutif ou exemplaire découlant de l'utilisation de tout renseignement contenu dans le présent document. Ni Moneris, ni l'une de ses sociétés affiliées, ni l'un de ses ou de leurs concédants ou titulaires de licence, prestataires de services ou fournisseurs ne garantit ni ne fait de déclaration concernant l'utilisation ou les résultats découlant de l'utilisation des renseignements, du contenu et du matériel se trouvant dans le présent guide en ce qui a trait à leur bien-fondé, leur exactitude, leur fiabilité ou autrement.

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

iWL220 Ref Guide-FR (11/18)