

## FAQ sur le centre de ressources pour commerçants

---

### Que dois-je faire pour activer mon magasin du centre de ressources pour commerçants afin de commencer à traiter des transactions financières?

Consultez le courriel « Renseignements importants » que vous avez reçu lorsque vous avez ouvert un compte Passerelle Moneris. Vous y trouverez votre ID de commerçant ainsi que votre ID de magasin. Ayez ces renseignements en main, puis consultez la page d'activation du magasin à l'adresse [moneris.com/activer](https://moneris.com/activer). Suivez ensuite les invites afin d'activer votre magasin.

### Que dois-je faire pour ouvrir une session dans le centre de ressources pour commerçants?

Afin de traiter des transactions, rendez-vous à la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants à l'adresse <https://www3.moneris.com/mpg/>. Saisissez ensuite les renseignements d'identification de votre magasin (**nom d'utilisateur**, **code de magasin** et **mot de passe**), puis cliquez sur le bouton **Soumettre**.

***Remarque à l'attention des développeurs :** Afin d'effectuer des transactions tests dans l'environnement d'assurance de la qualité (où toutes les réponses des émetteurs de carte sont simulées), rendez-vous à la page d'ouverture de session du site d'assurance de la qualité à l'adresse <https://esqa.moneris.com/mpg>. Saisissez ensuite les renseignements d'identification du magasin test auquel vous souhaitez accéder, puis cliquez sur le bouton **Soumettre**.*

**Important! Vous ne pouvez pas ouvrir une session dans le magasin de l'environnement d'assurance de la qualité au moyen de vos renseignements d'identification pour le magasin de l'environnement de production, et inversement.**

### Que dois-je faire si j'oublie le mot de passe d'ouverture de session de mon magasin?

À la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants, cliquez sur le bouton **Mot de passe oublié?** et suivez les invites afin de recevoir un mot de passe temporaire par courriel. Veuillez noter que vous aurez besoin de votre nom d'utilisateur et de votre ID de magasin. Ouvrez ensuite une session dans votre magasin du centre de ressources pour commerçants au moyen de votre nom d'utilisateur, de votre ID de magasin et du mot de passe temporaire reçu. Vous serez invité à créer un nouveau mot de passe.

### Que dois-je faire si j'oublie mon ID de magasin ou mon nom d'utilisateur?

**Utilisateur du magasin ayant des droits d'administrateur :**

## FAQ sur le centre de ressources pour commerçants

---

Si votre compte d'utilisateur du magasin est doté de droits d'administrateur complets, communiquez avec Moneris en écrivant à [onlinepayments@moneris.com](mailto:onlinepayments@moneris.com) ou en composant le **1 866 319-7450**.

### Utilisateurs réguliers (sans droit d'administrateur) :

Communiquez avec l'administrateur de votre magasin.

### Où se trouve le jeton API de mon magasin?

Ouvrez une session dans votre magasin du centre de ressources pour commerçants, puis cliquez sur **Admin > Paramètres du magasin** dans le menu principal. Lorsque la page « Paramètres du magasin » s'affiche, le jeton API de votre commerce sera indiqué dans la section « Jeton API » de cette page.

### Que dois-je faire pour intégrer ma solution de commerce électronique à Passerelle Moneris?

Consultez la documentation concernant l'API de Moneris, que vous pouvez télécharger dans le [portail pour développeurs de Moneris](#).

### Que dois-je faire pour configurer la transformation en jetons hébergée?

Consultez la documentation concernant l'API de Moneris, que vous pouvez télécharger dans le [portail pour développeurs de Moneris](#).

### Que dois-je faire pour configurer une page de paiement hébergée afin d'accepter les paiements sur mon site Web?

Consultez la documentation concernant l'API de Moneris, que vous pouvez télécharger dans le [portail pour développeurs de Moneris](#).

### Que dois-je faire pour traiter un achat?

Pour voir comment effectuer une transaction d'achat saisie manuellement, regardez la courte vidéo [Comment traiter un achat](#). Vous pouvez accéder à cette vidéo à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants (cliquez sur le lien **Vidéos explicatives du centre de ressources pour commerçants**).

**Remarque :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de traiter un achat au moyen d'une autre méthode de saisie de la carte (p. ex., au moyen d'un clavier NIP iPP320 ou de la chambre forte), consultez le [manuel d'utilisateur du centre de ressources pour commerçants](#), que vous pouvez télécharger à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants.

## FAQ sur le centre de ressources pour commerçants

---

### Que dois-je faire pour traiter une transaction de préautorisation et de conclusion de préautorisation?

Pour voir comment effectuer une transaction de préautorisation et de conclusion de préautorisation saisie manuellement, regardez la courte vidéo [Comment traiter une préautorisation et une conclusion de préautorisation](#). Vous pouvez accéder à cette vidéo à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants (cliquez sur le lien **Vidéos explicatives du centre de ressources pour commerçants**).

Pour voir la façon d'ajouter les données détaillées (niveaux 2 et 3) à une conclusion de préautorisation, regardez la vidéo *Comment ajouter les données détaillées à une transaction de préautorisation et de conclusion de préautorisation* pour chacune des cartes prises en charge : Visa, Mastercard et Amex.

**Remarque :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de traiter une transaction de préautorisation et de conclusion de préautorisation au moyen d'une autre méthode de saisie de la carte (p. ex., au moyen d'un clavier NIP iPP320 ou de la chambre forte), consultez le [manuel d'utilisateur du centre de ressources pour commerçants](#), que vous pouvez télécharger à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants.

### Que dois-je faire pour rembourser une transaction?

Pour voir comment effectuer un remboursement saisi manuellement, regardez la courte vidéo [Comment traiter un remboursement](#).

**Remarque :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de traiter un remboursement au moyen d'un clavier NIP iPP320, consultez le [manuel d'utilisateur du centre de ressources pour commerçants](#), que vous pouvez télécharger à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants.

### Que dois-je faire pour annuler une transaction?

Pour voir comment annuler une transaction, regardez la courte vidéo [Comment annuler une transaction](#). Vous pouvez accéder à cette vidéo à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants (cliquez sur le lien **Vidéos explicatives du centre de ressources pour commerçants**).

**Remarque :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon d'annuler une transaction au moyen d'un clavier NIP iPP320, consultez le [manuel d'utilisateur du centre de ressources pour commerçants](#), que vous pouvez télécharger à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants.

## FAQ sur le centre de ressources pour commerçants

---

### Que dois-je faire pour ajouter un nouveau profil à la chambre forte ou pour en utiliser un existant?

Pour voir comment ajouter un nouveau profil à la chambre forte (p. ex., en transformant une carte de crédit en jetons afin de l'utiliser ultérieurement pour traiter des transactions à partir du centre de ressources pour commerçants), regardez la courte vidéo [Comment ajouter un commerçant à la chambre forte](#). Vous pouvez accéder à cette vidéo à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants (cliquez sur le lien [Vidéos explicatives du centre de ressources pour commerçants](#)).

**Remarque :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de gérer un profil de la chambre forte et de l'utiliser afin de traiter des transactions financières, consultez le [manuel d'utilisateur du centre de ressources pour commerçants](#), que vous pouvez télécharger à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants.

### Que dois-je faire pour voir les transactions que j'ai traitées aujourd'hui?

Dans le centre de ressources pour commerçants, cliquez sur **Rapports > Transactions**, sélectionnez les critères de votre rapport, puis cliquez sur le bouton **Soumettre**.

**Remarque :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de produire d'autres types de rapport (p. ex., des rapports de lots, d'actualisation de compte ou de transactions périodiques), consultez le [manuel d'utilisateur du centre de ressources pour commerçants](#), que vous pouvez télécharger à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants.

### Suis-je en mesure de valider les renseignements de paiement d'un client avant de traiter un achat (ou une autre transaction financière)?

Oui, vous le pouvez. Pour valider le compte d'un titulaire de carte avant d'entamer une transaction financière, ouvrez une session dans votre magasin du centre de ressources pour commerçants, puis effectuez une vérification de carte (**Terminal > Vérification**). Vous aurez besoin de l'adresse de facturation du titulaire de carte, car elle doit correspondre aux renseignements de facturation enregistrés dans le dossier bancaire du client. Vous pouvez ensuite décider de traiter la transaction financière (p. ex., un achat) ou non en fonction de la réponse. Pour obtenir une liste de toutes les réponses possibles en matière de vérification d'adresse, veuillez consulter le [portail pour développeurs de Moneris](#).

**Remarque :** La vérification de la carte ne sera pas affichée sur le relevé de carte du titulaire de carte.

### En quoi consiste le service de vérification d'adresse (SVA)?

Le SVA est une méthode courante pour valider l'identité d'un titulaire de carte. Il est souvent utilisé afin de prévenir les transactions effectuées au moyen d'une carte frauduleuse ou volée. Lorsque vous utilisez le SVA, l'adresse de facturation du client est envoyée en même temps que la transaction à la banque

---

## FAQ sur le centre de ressources pour commerçants

---

émettrice. Cette dernière peut ensuite valider si l'adresse de facturation correspond à celle enregistrée au dossier du client ou non. La banque émettrice peut envoyer de nombreuses réponses. Pour obtenir une liste de toutes les réponses possibles en matière de vérification d'adresse, veuillez consulter le [portail pour développeurs de Moneris](#).

### Que dois-je faire pour transmettre les données du SVA lors d'une transaction financière qui prend en charge le SVA?

Lorsque vous effectuez une transaction financière en temps réel dans un environnement avec carte absente (p. ex., un achat saisi manuellement), vous avez l'option de saisir l'adresse de facturation du titulaire de carte avant de soumettre la transaction à des fins de traitement. Une fois la transaction soumise, la banque émettrice vous indiquera si la transaction est « APPROUVÉE » ou « REFUSÉE » en fonction du résultat de la vérification de l'adresse.

### Pourquoi est-il important d'inclure les renseignements de facturation lors de la transaction?

Lorsque vous ajoutez l'adresse de facturation d'un titulaire de carte lors du traitement d'une transaction financière, vous permettez à Passerelle Moneris de comparer cette adresse à l'adresse enregistrée dans le dossier associé à cette carte à la banque émettrice. La banque émettrice enverra une réponse en fonction de la correspondance des données. Cette information vous aidera à mieux évaluer la légitimité de la carte et du titulaire de carte pour cette transaction et les transactions ultérieures.

### Comment dois-je configurer mon clavier NIP iPP320?

Pour obtenir les directives de configuration détaillées, consultez le [guide d'installation rapide du clavier NIP iPP320 pour le centre de ressources pour commerçants](#). Vous pouvez télécharger ce guide à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants (cliquez sur le lien **Guide de configuration du clavier NIP iPP320**).

### Que dois-je faire pour savoir si mon nouveau clavier NIP iPP320 peut être connecté au centre de ressources pour commerçants au moyen du jumelage infonuagique?

Votre clavier NIP iPP320 peut être connecté à votre magasin du centre de ressources pour commerçants au moyen du jumelage infonuagique si les situations suivantes surviennent lors de la mise sous tension du clavier NIP iPP320 :

- La mention « CC » s'affiche dans le coin supérieur droit de l'écran « BONJOUR/WELCOME ».
- Le message « NO CONNECTION TO THE CLOUD PRESS OK TO CONNECT » s'affiche.
- L'écran « Pairing Token » s'affiche.

## FAQ sur le centre de ressources pour commerçants

---

**Remarque :** Pour obtenir les directives de configuration détaillées, consultez le [guide d'installation rapide du clavier NIP iPP320 pour le centre de ressources pour commerçants](#). Vous pouvez télécharger ce guide à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants (cliquez sur le lien [Guide de configuration du clavier NIP iPP320](#)).

Pourquoi le message « BONJOUR/WELCOME » demeure-t-il affiché à l'écran du clavier NIP iPP320 pendant une transaction?

### **Vous utilisez une connexion infonuagique?**

Si plus d'un clavier NIP iPP320 est jumelé à votre magasin, le centre de ressources pour commerçants vous invitera à sélectionner le clavier NIP iPP320 que vous souhaitez utiliser pour traiter la transaction. Assurez-vous de sélectionner l'ID de terminal du clavier NIP iPP320 que vous souhaitez utiliser.

**Remarque :** L'ID de terminal consiste en un numéro de huit chiffres qui commence par « 61 » et qui est imprimé sur une étiquette collée sous le clavier NIP iPP320. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de traiter une transaction au moyen d'un clavier NIP iPP320 connecté de façon infonuagique, consultez le [manuel d'utilisateur du centre de ressources pour commerçants](#), que vous pouvez télécharger à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants.

### **Vous utilisez une connexion par câble USB ou câble série?**

Veillez à ce que la plus récente version de Java soit installée sur votre ordinateur. Veillez à ce que le câble du clavier NIP est connecté au clavier NIP iPP320 et à votre ordinateur et que le clavier NIP est connecté au port de communication configuré dans votre compte d'utilisateur. Fermez votre session, fermez votre navigateur, rouvrez-le, puis rouvrez votre session dans votre magasin du centre de ressources pour commerçants. Appuyez simultanément sur la touche jaune  et la touche  jusqu'à ce que le clavier NIP redémarre. Lorsque le message « BONJOUR/WELCOME » s'affiche, réessayez de traiter la transaction.

**Remarque :** Pour obtenir les directives de configuration détaillées, consultez le [guide d'installation rapide du clavier NIP iPP320 pour le centre de ressources pour commerçants](#). Vous pouvez télécharger ce guide à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants (cliquez sur le lien [Guide de configuration du clavier NIP iPP320](#)).

Pourquoi le message « Pairing Token » s'affiche-t-il à l'écran de mon clavier NIP iPP320?

Votre clavier NIP iPP320 n'est pas jumelé avec votre magasin. Dans le centre de ressources pour commerçants, cliquez sur **Admin > Cloud Pairing**, puis jumelez le clavier NIP iPP320.

## FAQ sur le centre de ressources pour commerçants

---

**Remarque :** Pour obtenir les directives de configuration détaillées, consultez le [guide d'installation rapide du clavier NIP iPP320 pour le centre de ressources pour commerçants](#). Vous pouvez télécharger ce guide à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants (cliquez sur le lien [Guide de configuration du clavier NIP iPP320](#)).

### Pourquoi le message « NO CONNECTION TO THE CLOUD PRESS OK TO CONNECT » s'affiche-t-il à la place du message « BONJOUR/WELCOME »?

Si le message « NO CONNECTION TO THE CLOUD PRESS OK TO CONNECT » continue de s'afficher à l'écran du clavier NIP iPP320, il est possible que le clavier NIP iPP320 soit jumelé à votre magasin, mais qu'il ne soit pas connecté à Internet. Confirmez que vos câbles Ethernet sont bien connectés, que votre service Internet est actif et accessible et qu'aucun pare-feu n'empêche le clavier NIP iPP320 de se connecter à Internet. Lorsque le message « BONJOUR/WELCOME CC » s'affiche à l'écran du clavier NIP iPP320, ouvrez une session dans votre magasin, puis réessayez de traiter la transaction.

**Remarque :** Pour obtenir des instructions détaillées, consultez le [manuel d'utilisateur du centre de ressources pour commerçants](#), que vous pouvez télécharger à partir de la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants.

### Pourquoi est-il important de veiller à ce que les lots de mon magasin soient fermés quotidiennement?

Il est important de fermer les lots de votre magasin chaque jour pour vous assurer que les fonds sont traités et réglés dans les temps chaque jour. Par défaut, un magasin nouvellement activé du centre de ressources pour commerçants est configuré afin que la fermeture des lots se fasse automatiquement. Toutefois, vous pouvez configurer votre magasin afin de fermer les lots manuellement. Pour déterminer si la fermeture des lots est configurée afin d'être automatique ou manuelle, ouvrez une session dans votre magasin, cliquez sur **Admin > Paramètres du magasin**, puis consultez le paramètre « Heure de fermeture du lot ».

**Remarque :** Lorsque vous activez la fonction de fermeture de lot manuelle, il est important de fermer vos lots manuellement dans un délai raisonnable chaque jour afin d'éviter que les autorisations expirent ou que les fonds soient réglés en retard. Régler un lot contenant des autorisations expirées peut entraîner des frais supplémentaires.

### Pourquoi la fermeture des lots de mon magasin n'a-t-elle pas eu lieu?

Il est possible que votre magasin du centre de ressources pour commerçants soit configuré afin d'utiliser la fermeture manuelle des lots plutôt que la fermeture automatique. Pour résoudre ce problème, ouvrez une session de votre centre de ressources pour commerçants et fermez manuellement les lots de votre magasin (cliquez sur **Rapports > Lots**). Si un message d'erreur de fermeture de lot s'affiche, communiquez avec Moneris en écrivant à [onlinepayments@moneris.com](mailto:onlinepayments@moneris.com) ou en composant le **1 866 319-7450**.

---

## FAQ sur le centre de ressources pour commerçants

---

**Remarque :** Afin que vos lots soient fermés automatiquement chaque jour à une heure précise, configurez une heure de fermeture des lots en cliquant sur **Admin > Paramètres du magasin**.