



# Borne Moneris<sup>MD</sup> *Propulsée Par UEAT*

## Mode d'emploi



Version de la documentation : 2.0

Date de création : 25 mai 2023

# Table des matières

<b>Contrôle du document</b> .....	<b>3</b>
<b>1.0 La borne Moneris</b> .....	<b>4</b>
1.1 Diagramme de l'avant de la borne Moneris .....	5
1.2 Nettoyage du kiosque Moneris .....	5
1.3 Remplacement du papier de l'imprimante thermique .....	6
<b>2.0 Communication</b> .....	<b>7</b>
<b>3.0 Dépannage</b> .....	<b>8</b>
3.1 Le clavier NIP P400 .....	8
3.2 Le borne Moneris .....	9
<b>4.0 Soutien aux commerçants</b> .....	<b>10</b>

# Contrôle du document

Révisions	Date	Sommaire des changements
1.0	10-04-2023	Brouillon 1 – Guide de configuration
2.0	25-05-2023	Mode d'emploi 2.0

## 1.0 La borne Moneris



### Principales caractéristiques :

- Conception compacte qui offre plusieurs options d'installation :
  - Sur le comptoir
  - Sur un présentoir de plancher
  - Sur le mur
- Fonctions modulaires qui offrent plusieurs options de paiement :
  - Lecteur de carte (clavier NIP P400)
- Imprimante de reçus thermique intégrée
- Écran tactile de 24 po

### Ce guide explique comment :

- Dépannage :
  - Utiliser le clavier NIP P400
  - Le borne Moneris

## 1.1 Diagramme de l'avant de la borne Moneris

Utilisez ce diagramme pour vous familiariser avec les éléments qui se trouvent à l'avant de la borne Moneris.






Lettre	Composant matériel	Fonction
A	Écran du terminal	Affiche les renseignements et vous permet d'entrer des renseignements en touchant l'écran
B	Socle du terminal (avec un appareil P400)	Permet de traiter des paiements avec l'appareil P400
C	Imprimante thermique	Imprime des reçus et des rapports
D	Lecteur de codes QR et de codes à barres	Lit des codes QR et des codes à barres

## 1.2 Nettoyage du kiosque Moneris

Lors du nettoyage de l'écran du kiosque :

- **DÉBRANCHEZ** la borne avant de la nettoyer.
- **NE pulvérisez PAS** d'eau ou de solutions de nettoyage directement sur l'écran.
- **UTILISEZ** un chiffon humide avec des fibres ultrafines et essuyez délicatement la surface de l'écran.
- **UTILISEZ** un chiffon sec pour enlever l'excès d'humidité ou les traces.

## 1.3 Remplacement du papier de l'imprimante thermique

1. Ouvrez le tiroir contenant l'imprimante thermique	
2. Levez le levier orange pour ouvrir le guide-papier articulé.	
3. Insérez le rouleau de papier en vous assurant qu'il se déroule vers le bas.	
4. Faites passer le papier dans l'ouverture de l'imprimante.	
5. Fermez le guide-papier en appuyant sur celui-ci jusqu'à ce qu'il se verrouille en place.	
6. Refermez le tiroir contenant l'imprimante thermique. Le papier devrait automatiquement en sortir.	

## 2.0 Communication

La borne Moneris peut se connecter à un réseau Internet au moyen d'une connexion Ethernet.

**Remarque :** Nous recommandons d'utiliser une connexion Ethernet pour minimiser les interruptions de service.


**Conseil :** En cas de panne du système, vérifiez que le routeur est allumé et qu'il fonctionne, et qu'aucun des câbles ne s'est détaché. Si le problème persiste, contactez UEAT ou votre fournisseur de services Internet pour obtenir une assistance supplémentaire.

## 3.0 Dépannage

### 3.1 Le clavier NIP P400

Comme le kiosque Moneris est une solution de paiement tout-en-un, toutes les transactions sont initiées sur l'écran du kiosque; le clavier NIP P400 est utilisé UNIQUEMENT pour traiter les paiements.

**Remarque :** Les remboursements ne peuvent pas être effectués à l'aide du clavier NIP P400. Cela ne peut être fait que via le système de point de vente au comptoir. Pour plus d'assistance, contactez UEAT.

Problème	Solution
Écran blanc/figé	Assurez-vous que le clavier NIP est bien branché au kiosque. <b>Remarque :</b> contactez UEAT pour obtenir de l'aide s'il n'est pas possible de vérifier ceci.
Annulée	La transaction a été annulée par le client. Relancer la transaction depuis l'application du kiosque.
Problèmes de connectivité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurez-vous que le kiosque est bien branché à la prise électrique.</li><li>• Assurez-vous qu'il existe une connectivité Internet entre le routeur et le kiosque.</li></ul>
Impossible de glisser une carte à puce dans le lecteur de bande magnétique	Demandez au client de terminer la transaction en utilisant une autre méthode : <ul style="list-style-type: none"><li>• Paiement sans contact</li><li>• En insérant la carte à puce</li></ul>
Carte retirée	La carte à puce a été retirée lors de la transaction. 1. Appuyez sur la touche verte  afin de faire disparaître le message d'erreur. 2. Recommencez la transaction depuis l'application du kiosque .
Carte non acceptée. Veuillez essayer de nouveau.	Essayez de présenter, d'insérer ou de glisser la carte de nouveau. Si le message s'affiche de nouveau, demandez au client d'utiliser un autre mode de paiement.
NIP incorrect	Le NIP saisi par le client ne correspond pas au NIP associé à la carte. Demandez-lui de le saisir de nouveau.



Imprimante sans papier.	L'imprimante manque de papier. Ouvrez le compartiment à papier du kiosque, et mettez-y un nouveau rouleau. <b>Remarque</b> : consultez la section <a href="#">1.4 Remplacement du papier de l'imprimante thermique</a>
Aucune carte détectée	La demande de transaction a expiré à l'écran « Présentez, insérez ou glissez votre carte » puisqu'aucune carte n'a été utilisée. Assurez-vous que le client est prêt à utiliser sa carte, puis essayez de traiter la transaction de nouveau.
Entrez de nouveau votre NIP	Le client a saisi un mauvais NIP. Demandez-lui de le saisir de nouveau.
Dernière tentative de NIP	La deuxième tentative de saisie du NIP pour cette transaction était incorrecte. Le client peut essayer une dernière fois.
Échec du paiement sans contact	Demandez au client d'essayer le paiement sans contact à nouveau. Si la tentative échoue à nouveau, demandez au client d'insérer sa carte dans le lecteur de carte à puce. Si la carte n'a pas de puce, demandez au client de glisser la carte.

## 3.2 Le borne Moneris

Problème matériel	Solution
Allumer ou éteindre le kiosque	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ouvrir le tiroir au niveau du lecteur de codes à barres pour accéder à l'imprimante.</li> <li>Appuyez une fois sur le bouton d'alimentation rond.</li> </ol> <b>Remarque</b> : Le moniteur et le clavier NIP s'illuminent lorsqu'ils sont allumés ou s'assombrissent lorsqu'ils sont éteints.
Le kiosque s'éteint tout seul	Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement connecté au produit et à la prise de courant.
Problèmes de connectivité	Vérifiez que le kiosque est connecté à Internet et que le routeur fonctionne.
Remplacer le papier	Consultez la section <a href="#">1.4 Remplacement du papier de l'imprimante thermique</a>

## 4.0 Soutien aux commerçants

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez?

Communiquez avec l'équipe de soutien de UEAT :

**Téléphone** : 1 866 214-0061

**Courriel** : [support@ueat.io](mailto:support@ueat.io)

**SUPPORT** : [Soutien Technique](#)



AVIS DE CONFIDENTIALITÉ Ce document contient des renseignements confidentiels appartenant à Moneris. Le destinataire accepte de conserver la confidentialité des renseignements et de ne pas reproduire ou divulguer ces renseignements.

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

© 2023 Corporation Solutions Moneris, 3300, rue Bloor Ouest, Toronto (Ontario), M8X 2X2. Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de diffuser le présent document, que ce soit en partie ou en totalité, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris par photocopie, sans l'autorisation de Corporation Solutions Moneris. Le présent document est uniquement fourni à titre informatif. Ni Corporation Solutions Moneris ni l'une de ses sociétés affiliées ne sont responsables de tout dommage direct, indirect, accessoire, consécutif ou exemplaire découlant de l'utilisation de tout renseignement contenu dans le présent document. Ni Moneris, ni l'une de ses sociétés affiliées, ni l'un de ses ou de leurs concédants ou titulaires de licence, prestataires de services ou fournisseurs ne garantit ni ne fait de déclaration concernant l'utilisation ou les résultats découlant de l'utilisation des renseignements, du contenu et du matériel se trouvant dans le présent guide en ce qui a trait à leur bien-fondé, leur exactitude, leur fiabilité ou autrement. Votre traitement des 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 **guide d'utilisation à l'intention des commerçants de Moneris** à l'adresse [moneris.com/soutien](https://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.

(Mai 2023)