

iWL220 DE MONERIS^{MD}



Guide de référence



Besoin d'aide?

Site web : moneris.com/soutien

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

Inscrivez votre ID de commerçant Moneris ici :

Table des matières

Initialiser votre terminal	5
Avant de commencer	6
Configuration du matériel	8
Modifier la langue d'affichage du terminal	12
Enregistrement d'un terminal dans une base	13
Conversion du mode de la base	14
Établissement d'une connexion avec la base	14
Configuration de la communication	16
Utilisation d'une adresse IP dynamique	16
Utilisation d'une adresse IP statique	17
Utilisation d'une ligne commutée de secours (facultatif)	19
Dépannage – Communication	20
Initialisation et ouverture de session	23
Chargement de la pile après la première initialisation et ouverture de session	24
Options additionnelles	25
Impression du logo de paiement sans contact sur les reçus de transactions sans contact	25
Activer la fonction Saisie de pourboire, Retrait d'argent ou Numéro de facture	25
Modifier les options d'impression	26
Activer le mot de passe d'administrateur pour protéger la saisie manuelle	27
Activer les programmes de fidélisation et de cartes-cadeaux	28
Activer la fonction Saisie de pourboire (cartes-cadeaux)	29

Utiliser votre terminal

Terminal sans fil courte portée iWL220 de Moneris

Touches et matériel du terminal

Communication sans fil et la base

Icônes importantes à l'écran

La base iWL220

Base de communication

Base à seule fonction de chargement

Utilisation de la pile

Conseils utiles

Icônes importantes à l'écran

Mode veille

Mise sous tension

Éteindre

Types de cartes

Vérification du titulaire de carte

Méthodes de vérification du titulaire de carte (MVT)

Montant limite d'une transaction sans vérification

Options d'entrée de carte

Insérer : carte à puce

Glisser : carte à bande magnétique

Passer/effleurer : carte sans contact

Montant limite d'une transaction sans contact (TSC)

Saisie manuelle du numéro de carte

31

32

33

34

34

35

35

35

36

36

36

37

37

37

38

39

39

40

41

41

41

42

42

43

Transactions

Directives relatives aux transactions

Raccourcis (codes de gestion)

Achats [100]

Achat partiellement approuvé

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

Préautorisation [102]

Autorisation de chèque [105]

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

Liste des avis [109]

Interrogation du solde [110]

Messages sans saisie de pourboire

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

Messages pour le commerçant : Autorisation de chèque

Messages pour le commerçant : Avis et imposition d'achat

Messages pour le client

Messages avec saisie de pourboire

Messages pour le commerçant : Achat avec saisie de pourboire

Messages pour le client : Achat avec saisie de pourboire

44

44

45

45

46

46

47

47

48

48

49

50

50

52

53

56

58

58

60

Reçus

Signature du reçu de carte de crédit

Réimpression des reçus

Masquage de la carte

Transactions sans contact

Exemples de reçus

Reçu de préautorisation

Reçu initial

Reçu d'approbation partielle

63

63

63

64

64

64

64

64

65

Production de rapports	66
Masquage de la carte sur les relevés	66
Réimpression du reçu destiné au commerçant [66]	66
Totaux partiels de commis [82]	66
Totaux du lot actuel [99]	67
Sous-totaux du commerçant [95]	68
Liste des préautorisations [62]	68
Totaux pourboire [96]	69
Relevé des interrogations du solde [94]	70
Rapport de configuration [16]	70
Opérations administratives	71
Ouverture de session [02]	71
Fermeture de session [03]	71
Réinitialisation [01]	71
Procédures de fin de journée	73
Fermeture du commerçant	73
Fermeture du système	74
Dépannage	75
Messages d'erreur	75
Défaillance de l'équipement	80
Soutien aux commerçants	83

Initialiser votre terminal



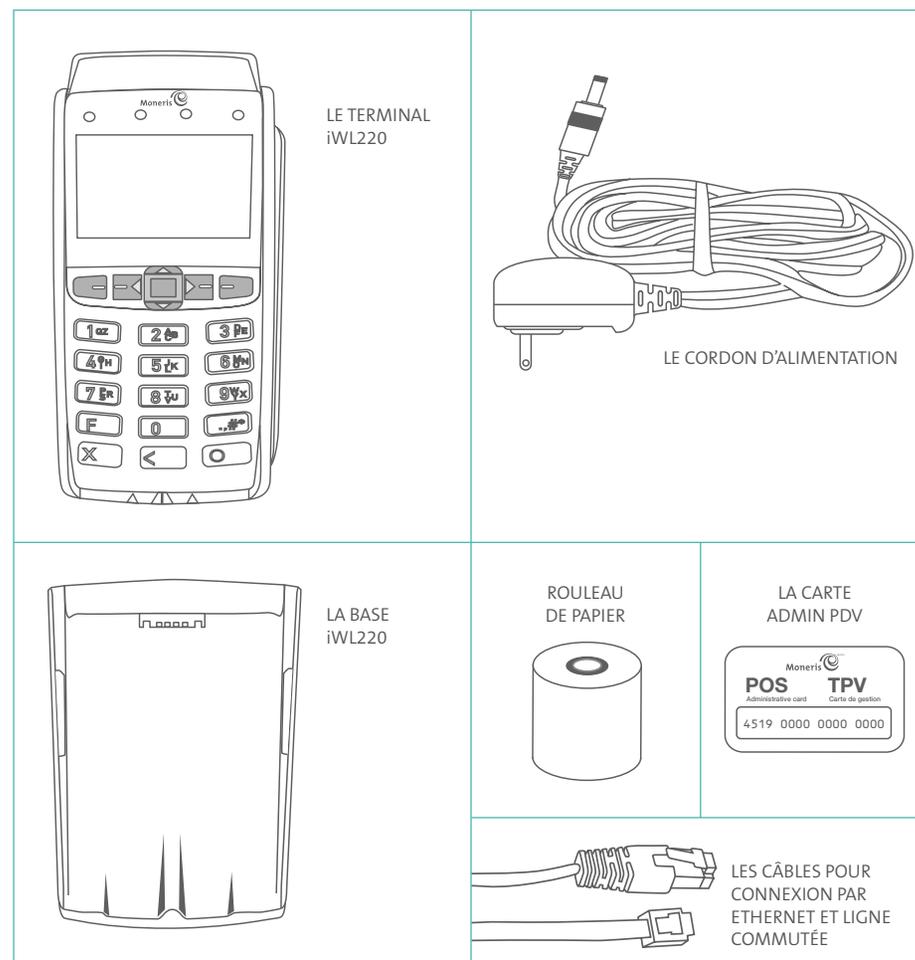
Cette section explique tout ce que vous devez savoir pour initialiser votre terminal iWL220.

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

Avant de commencer

1. Vérifiez que vous avez reçu tous les articles nécessaires dans votre trousse de bienvenue. Voir page 7.
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 Renseignements importants).
 - Responsabilité relative au règlement (que vous pouvez trouver dans votre courriel Renseignements 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 du matériel* (voir page 8).
 - **Si vous voulez vous servir de la base du terminal comme base de chargement seulement**, commencez à l'étape 3 de la rubrique *Configuration du matériel* (voir page 8).



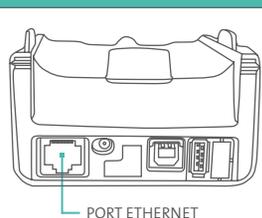
Configuration du matériel

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

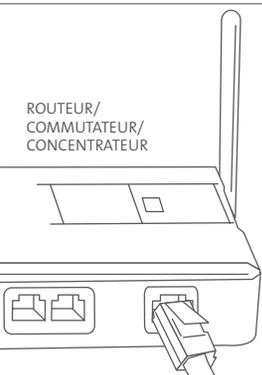
- a. Branchez l'une des extrémités du câble Ethernet dans le port Ethernet situé à l'arrière de la base.

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.



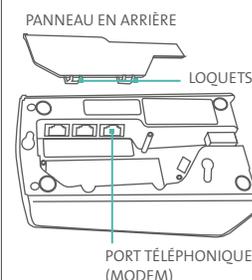
- b. Branchez l'autre extrémité du câble Ethernet dans le routeur/le commutateur/le concentrateur/le câblage intérieur – quel que soit le moyen approprié au service Internet haute vitesse de votre localité (s'il y a lieu, voir la **Liste de vérification pour terminaux PDV IP de Moneris**; disponible à moneris.com/listeverif).

Recommandation : Installez aussi une ligne commutée de secours (suivre les instructions de la rubrique Installation sur ligne commutée de secours à la page 9) afin que le terminal demeure branché en cas de panne du réseau Ethernet.



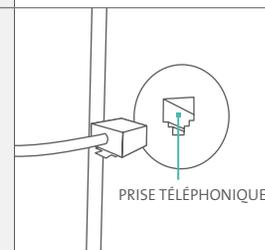
2 Installation sur ligne commutée de secours (facultatif)

- 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.



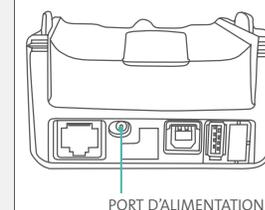
- e. Branchez l'autre extrémité du câble dans une prise téléphonique analogique.

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).



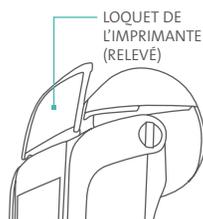
- b. Branchez l'autre extrémité du cordon d'alimentation dans une source de courant.

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.

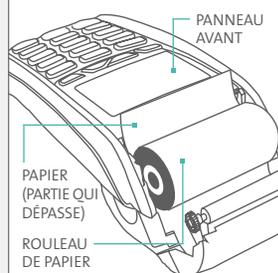
Important : Vous devez utiliser l'adaptateur et le cordon d'alimentation fournis par Moneris pour le terminal iWL220 et sa base. Faute de quoi, le terminal pourrait mal fonctionner ou s'endommager.

4 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.



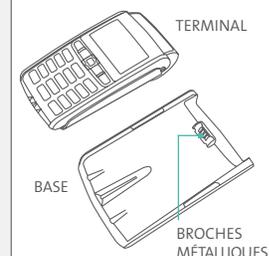
- d. Fermez le couvercle et appuyez dessus pour le remettre en place, de sorte que le papier puisse se dérouler entre le couvercle fermé et le panneau.

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.

5 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.

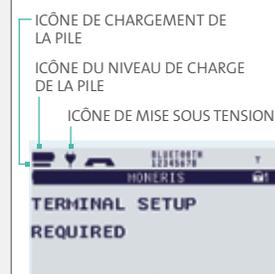


- c. Attendez de voir le message **TERMINAL SETUP REQUIRED**. (Le cycle devrait prendre environ 60 secondes.)

- 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 13).



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. Appuyez deux fois sur la touche , entrez **04** et appuyez sur la touche verte .
2. Faites défiler jusqu'à **FRANCAIS** et appuyez sur la touche verte .
3. Appuyez deux fois sur la touche rouge .

Maintenant l'écran s'affiche CONFIG TERMINAL REQUISE.

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 14.
 - **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 , 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 , 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 20.
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 16.

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 17.
- Si vous utilisez une ligne commutée par défaut, consultez la rubrique *Utilisation d'une ligne commutée de secours* à la page 19.

Utilisation d'une adresse IP dynamique

1. Appuyez deux fois sur la touche , entrez **08** et appuyez sur la touche verte .
2. Appuyez sur la touche verte  pour choisir **TYPE COMMUNIC**.
3. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **ETHERNET** et appuyez sur la touche verte .
4. Lorsque le menu CONFIG BASE IP s'affiche, appuyez sur la touche rouge .
5. Lorsque l'écran affiche CONNEXION TCP AVEC HOTE : OK APPUYER SUR OK, appuyez sur la touche verte .
 - Si l'écran affiche ECHEC DE CONNEXION TCP ou CONNEXION AVEC L'HOTE – ECHEC, consultez la rubrique *Dépannage - Communication* à la page 20.
6. Lorsque le message CONFIG TERMINAL REQUISE ou le message REINITIALISATION REQUISE s'affiche à l'écran, 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 *Utilisation d'une ligne commutée de secours* à la page 19.

- 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 23.

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 , entrez **08** et appuyez sur la touche verte .
2. Appuyez sur la touche verte  pour choisir **TYPE COMMUNIC**.
3. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **ETHERNET** et appuyez sur la touche verte .
Le menu CONFIG BASE IP s'affiche.
4. Vous avez deux options :
 - 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 5.
 - 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 23.
5. Appuyez sur la touche verte  pour choisir **CONFIG ETHER**.
6. Appuyez sur la touche verte  pour choisir **TYPE ETHERNET**.
7. Faites défiler le menu vers le haut jusqu'à **STATIQUE** et appuyez sur la touche verte .

8. Configurez les paramètres IP de la façon suivante :

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

- 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 **.**.

9. Appuyez sur la touche rouge **☒** une fois pour retourner au menu CONFIG BASE IP.

10. Entrez les adresses DNS :

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

- a. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **CONFIG DNS** et appuyez sur la touche verte **.**.
- b. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **ADRESSE PRINC** et appuyez sur la touche verte **.**. Entrez l'adresse DNS primaire et appuyez sur la touche verte **.**.
- c. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à **ADRESSE SECOND** et appuyez sur la touche verte **.**. Entrez l'adresse DNS secondaire, et appuyez sur la touche verte **.**.

11. Appuyez deux fois sur la touche rouge **☒**.

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

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

13. Appuyez deux fois sur la touche **☒**, entrez **17** et appuyez sur la touche verte **.**.

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

15. Appuyez sur la touche rouge **☒** une fois.

16. Lorsque le message CONNEXION TCP AVEC HOTE : 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 20.

17. 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 *Utilisation d'une ligne commutée de secours (facultatif)* ci-dessous.
- 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 23.

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 23. Si vous devez composer un préfixe (p. ex., 9) pour vous connecter à une ligne extérieure, suivez les étapes ci-dessous :

1. Appuyez deux fois sur la touche **☒**, 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, passez à l'étape *Initialisation et ouverture de session* à la page 23.

Dépannage – Communication

Message d'erreur	Solution
BASE NON TROUVEE / BASE NOT FOUND	<p>Le terminal n'est pas capable de communiquer avec la base.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>  <ol style="list-style-type: none"> 5. Reprenez depuis le début les étapes de la procédure <i>Enregistrement d'un terminal dans une base</i> à la page 13.

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
CONNEXION AVEC L'HOTE – ECHEC ou ECHEC DE CONNEXION TCP	<p>Le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de Moneris.</p> <p>Si le terminal est configuré pour fonctionner par liaison commutée :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <i>Installation sur ligne commutée de secours</i> à la page 9. 3. S'il faut que le terminal compose un préfixe pour faire un appel externe, assurez-vous que le paramètre PREFIX est configuré correctement. Voir la rubrique <i>Utilisation d'une ligne commutée de secours</i> à la page 19. 4. Passez à la rubrique <i>Initialisation et ouverture de session</i> à la page 23. <p>Si le terminal est configuré pour fonctionner en mode Ethernet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 situé à l'arrière de la base. Voir la rubrique <i>Installation Ethernet haute vitesse</i> à la page 8. <p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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).

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
	<p>4. Vérifiez que le réseau fonctionne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>5. Après vous être assuré que le réseau Ethernet fonctionnent correctement : Appuyez deux fois sur la touche , entrez 11, et appuyez sur la touche verte .</p> <p>6. Lorsque le menu CONFIG HOTE affiche, appuyez sur la touche rouge  une fois.</p> <p>7. Vous avez deux options :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque l'écran affiche CONNEXION TCP AVEC HOTE : 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) : <ul style="list-style-type: none"> a. Appuyez deux fois sur la touche , 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 affiche, re-entrez les valeurs IP statiques (passez à la rubrique <i>Utilisation d'une adresse IP statique</i> à la page 17, et reprenez depuis l'étape 5 de la procédure). <p>8. Vous avez deux options :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'une adresse IP dynamique : Passez à la rubrique <i>Utilisation d'une adresse IP dynamique</i> (voir page 16), et reprenez depuis l'étape 6 de la procédure. • Utilisation d'une adresse IP statique : Passez à la rubrique <i>Utilisation d'une adresse IP statique</i> (voir page 17), et reprenez depuis l'étape 17 de la procédure.

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. Appuyez deux fois sur la touche , entrez **01** et appuyez sur la touche verte .
2. Lorsque le message ID DU COMMERCANT s'affiche, entrez votre **ID de commerçant** à 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 ensuite 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 l'une de vos cartes Admin PDV** (fournies 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 PRET) 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* au-dessous.
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 renseignements sur la utilisation de la pile, voir page 36.

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 , 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 PRET.

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

1. Appuyez deux fois sur la touche , entrez **08** et appuyez sur la touche verte .
2. Faites défiler le menu vers le bas jusqu'à l'option désirée (p. ex., ENTREE DU 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 du pourboire (POURB MONTANT ou POURB POURCENT ou POURB PAR \$ET%), et appuyez sur la touche verte .

b. Appuyez une fois sur la touche rouge  et allez 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 PRET.

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 sans fil courte portée iWL220 de Moneris** en format WebHelp à l'adresse moneris.com/soutien.

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 , 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 PRET.

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

Activer le mot de passe d'administrateur pour protéger la saisie manuelle

Ce paramètre protège la saisie manuelle des renseignements de la carte sur le clavier du terminal. Par défaut, la carte de gestion de PDV (envoyée avec votre terminal) doit être glissée chaque fois qu'un numéro de carte est saisi manuellement afin de poursuivre la transaction. Moneris vous recommande de modifier ce paramètre en configurant un mot de passe d'administrateur qui doit être saisi au lieu de simplement glisser la carte de gestion. Pour modifier ce paramètre et configurer un mot de passe d'administrateur, suivez les étapes cidessous.

1. Choisissez votre mot de passe :

- Il doit comporter entre 5 et 10 chiffres.
- N'utilisez pas de chiffres consécutifs, comme 12345 ou 98765, ou des chiffres répétitifs, comme 22233.
- Vous aurez 60 secondes pour le saisir.

2. À l'écran PRET, appuyez deux fois sur la touche , entrez **22**, puis appuyez sur la touche verte .

3. Lorsque l'invite GLISSR CARTE ADM s'affiche, glissez votre carte d'administration. L'invite ACTIVER MDP? s'affiche.

4. Sélectionnez **OUI** en appuyant sur la touche .

L'invite ENTRER NOUV. MDP ADMIN 5-10 CHIFF s'affiche.

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

5. Entrez le mot de passe que vous avez choisi à l'étape 1, puis appuyez sur la touche verte .

L'invite RE-ENTRER NOUV. MDP ADMIN s'affiche.

6. Entrez de nouveau le mot de passe, puis appuyez sur la touche verte .

Le message MOT DE PASSE ADMIN CONFIGURE AVEC SUCCES s'affichera brièvement sur le terminal, suivi par le menu SECURITE.

7. Pour retourner à l'écran PRET, appuyez deux fois sur la touche rouge .

Pour modifier le mot de passe après l'avoir configuré, ou pour savoir comment procéder si le mot de passe est verrouillé, consultez le **Manuel d'utilisation du terminal iWL220 de Moneris** en format WebHelp à l'adresse moneris.com/soutien.

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 sur la touche , entrez **310** et appuyez sur la touche verte .
2. Faites défiler le menu 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 ensuite avec le serveur de Moneris.
 - Si le message EFFACER MEMOIRE DU TERMINAL? s'affiche, appuyez sur la touche  pour choisir OUI.
7. L'écran PRET s'affiche.
8. 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 **Utilisation de votre terminal pour le programme de carte-cadeau : iWL220 de Moneris**.
 - par carte de fidélité, référez-vous au guide **Utilisation de votre terminal pour le programme de fidélité : iWL220 de Moneris**.

Activer la fonction Saisie de pourboire (cartes-cadeaux)

1. Appuyez deux fois sur la touche , 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 PRET.

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

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



Touches et matériel du terminal

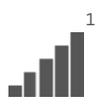
- 1 Touches de fonction**
 - Faites défiler les options qui sont affichées.
 - Sélection de l'option affichée au-dessus de la touche. Par exemple, si l'option OUI est affichée au-dessus de la touche , appuyez sur cette touche pour répondre OUI. Si l'icône ▲ s'affiche au-dessus de la touche , appuyez 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 OUVRIIR SESSION), et appuyez sur la touche verte
- 2 Touche 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 mettre 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.
 - Fin de saisie de données.
 - Sélection d'un élément du menu en surbrillance.
- 8 Imprimante**
 - Pour faire défiler le rouleau de papier, voir l'étape **6** ci-dessus.
- 9 Clavier**
- 10 Lecteur de bandes magnétiques**
- 11 Lecteur de puces**
- 12 Écran d'affichage/lecteur sans contact (interne)**

Remarque : Si le rétroéclairage est désactivé (si les boutons et l'affichage 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.

Îcônes 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 portable.
2. Attendez que l'écran PRET s'affiche.
3. Le dispositif portable 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 34) avant d'exécuter une transaction.

Icônes importantes à l'écran

Base sous tension		
		La base est sous tension.

Chargement de la pile		
		La pile est en train de se recharger.

Niveau de charge de la pile		
		Chargée à 100 % ou moins
		Chargée à 75 % ou moins
		Chargée à 50 % ou moins
		Chargée à 25 % ou moins : L'impression ralentit.
	(Aucune icône)	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 préétabli. 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 sa base, appuyez sur la touche verte  (cela fonctionne seulement lorsque la pile du terminal est suffisamment chargée).

Éteindre

1. Si le terminal repose sur la base, retirez-le.
2. À l'invite PRET, appuyez deux fois sur la touche , **entrez 49** et appuyez sur la touche verte . 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 électronique.

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 page 70). 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 39.
- 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 : carte 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 à puce de l'appareil.

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

- Il est possible que le client soit invité à **entrer un NIP**.
- **Ne pas retirer** la carte à puce du lecteur tant que le message RETIRER CARTE ne s'affiche pas.



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.



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 fixé pour la carte (voir *Montant limite d'une transaction sans contact (TSC)* ci-dessous.)
- La carte doit être placée à une distance maximale de 1,3 cm (0,5 po) du lecteur, mais il n'est pas nécessaire que la carte touche le lecteur sans contact.
- Le client doit avoir la carte en main (c.-à-d., le client ne peut laisser la carte dans son portefeuille et effleurer le lecteur avec ce dernier).

Montant 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 70). 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 79).

- **Appareils mobiles :** 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 à la page 42.
- **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 76).

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** au terminal et appuyez sur la touche verte .
3. **Entrez la date d'expiration de la carte (MMAA)** au 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 PRET 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 34) 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 41 à 43).
5. Suivez les instructions à l'écran* (voir pages 45 à 62).
6. Traitez les reçus (voir page 63).

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

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  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  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.

Achats [100]

Achat 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 , 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 50.
 - Si la saisie de pourboire est activée, reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 58.

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 effectués par carte de crédit doivent être traitées dans le même lot que la transaction initiale.

1. Appuyez sur la touche , sélectionnez **OPERATIONS**, puis choisissez la transaction (**REMISE D'ACHAT** ou **ANNUL ACHAT** ou **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 50.

Remarque : Pour rembourser ou annuler un achat partiellement approuvé, utilisez le montant **TOTAL PAYE** figurant sur le reçu d'approbation partielle. Consultez la page 65.

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 , 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 50.

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 aux pages 48 et 49).

Autorisation de chèque [105]

1. Appuyez sur la touche , 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 52.
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 (SIRV).

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

1. Appuyez sur la touche , sélectionnez **OPERATIONS** puis **AVIS D'ACHAT**.
2. Reportez-vous au tableau des messages destinés au commerçant à la page 53.
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 , 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 53.
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 , choisissez **OPERATIONS** puis **INTERROG 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 58.

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 64), 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 pages 41 à 43 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  .

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
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  .
CHOISIR <Nom d'application> OUI NON	Pour choisir l'application affichée, appuyez sur la touche  (OUI). Pour voir l'application suivante, le client doit appuyer 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 page 64), et appuyez sur la touche verte  .
LE CLIENT APPUYER SUR OK POUR CONTINUER	Passer le terminal au client (voir la rubrique <i>Messages pour le client</i> à la page 56). Si la saisie de pourboire est activée, voir page 60.
RENDRE AU COMMIS	Appuyez sur la touche verte  pour continuer.
APPROUVEE #####	Appuyez sur la touche verte  et traitez les reçus qui s'impriment (voir page 63).
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  . S'il veut payer en argent comptant, appuyez sur la touche  .
ACTUALISER POINT CARTE FIDELITE ? OUI NON	Référez-vous au guide <i>Utilisation de votre terminal pour le programme de fidélité : iWL220 de Moneris</i> .

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
ENTRER MONTANT INITIAL \$#.##	Avis : <ul style="list-style-type: none"> Pour conclure la préautorisation, entrez le montant de préautorisation indiqué sur le reçu (voir la rubrique <i>Reçu de préautorisation</i> à la page 64), 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 du SIRV : <ul style="list-style-type: none"> Entrez le montant autorisé pour la transaction, et appuyez sur la touche verte .
ENTRER POURBOIRE \$0.00	Avis : <ul style="list-style-type: none"> Entrez le montant inscrit à la ligne du pourboire (voir la rubrique <i>Reçu de préautorisation</i> à la page 64), et appuyez sur la touche verte . Autorisation du SIRV : <ul style="list-style-type: none"> 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  ; ou Pour contourner ce message, appuyez simplement sur la touche verte  .
ENTRER NO D'AUTOR INITIAL	Entrez le numéro d'autorisation obtenu du 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  .

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
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 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  ; ou Pour contourner ce message, appuyez simplement sur la touche verte  .
APPROUVEE #####	Appuyez sur la touche verte  et traitez les reçus qui s'impriment (voir page 63).
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 <i>Utilisation de votre terminal pour le programme de fidélité : iWL220 de Moneris</i> .

Messages pour le client

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 60.

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  .
CHOISIR LANGUE ENGLISH FRANCAIS	Pour des messages en français, le client doit appuyer sur la touche  (FRANCAIS). Pour des messages en anglais, le client doit appuyer 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  ou  ou  .
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  .

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message destiné au client	Action à entreprendre par le client
ACHAT \$#.##-OK?	Le client doit appuyer sur la touche verte  pour confirmer le montant affiché.
CHOISIR COMPTE CHEQUE EPARGNE	Pour choisir un compte de chèques, le client doit appuyer sur la touche  (CHEQUE). Pour choisir un 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 <i>RENDRE AU COMMIS</i> à la page 51).
APPROUVEE #####	Le client doit vous remettre le terminal (voir la solution au message <i>APPROUVEE #####</i> à la page 51).
APPR PARTIEL \$000.00 ANNULER OK	Pour confirmer l'approbation partielle par carte de crédit prépayée, le client doit appuyer sur la touche  . Pour annuler la transaction, le client doit appuyer sur la touche  .
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 <i>APPROUVEE #####</i> à la page 51).

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 50 pour les messages destinés au commerçant et à la page 56 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  .
LE CLIENT APPUYER SUR OK POUR CONTINUER	Passez le terminal au client (voir la rubrique <i>Messages pour le client</i> à la page 60).
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  .

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message destiné au commerçant	Mesure à prendre
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 page 63).
APPR PARTIEL \$000.00 APPUYER SUR OK	Appuyez sur la touche verte  pour continuer.
MONTANT DU \$00.00 CR/DB COMPTANT	Si le titulaire voudrait payer le montant dû par carte de crédit ou de débit, appuyez sur la touche  . S'il veut payer en argent comptant, appuyez sur la touche  .
ACTUALISER POINT CARTE FIDELITE ? OUI NON	Référez-vous au guide <i>Utilisation de votre terminal pour le programme de fidélité : iWL220 de Moneris</i> .

Messages pour le client : 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 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 . ou Pour passer entre français et anglais, le client doit appuyer 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 .

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message destiné au client	Action à entreprendre par le client
CHOISIR POURB 1 - AA%=\$0.00 2 - AA% = \$0.00 3 - AA% = \$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 faire défiler la liste jusqu'à votre choix et appuyer sur la touche verte . Pour entrer un autre montant, le client doit faire 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.
GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE SWIPE/INSERT/TAP CARD	Le client doit glisser, insérer, ou présenter la carte. Les clients peuvent aussi présenter leur appareil mobile (par exemple, un téléphone intelligent) ou une autre méthode de paiement mobile.
CHOISIR LANGUE SELECT LANGUAGE ENGLISH FRANCAIS	Pour les messages en français, le client doit appuyer sur la touche (FRANCAIS). Pour les messages en anglais, le client doit appuyer 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 sur la carte, 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 ou ou .

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message destiné au client	Action à entreprendre par le client
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 <i>RENDRE AU COMMIS</i> à la page 59).
APPROUVEE #####	Le client doit vous remettre le terminal (voir la solution au message <i>APPROUVEE #####</i> à la page 59).
APPR PARTIEL \$000.00 ANNULER OK	Pour confirmer l'approbation partielle par carte de crédit prépayée, le client doit appuyer sur la touche . Pour annuler la transaction, le client doit appuyer sur la touche .
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 <i>APPROUVEE #####</i> à la page 59).

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 de client ou du dernier rapport [29]

Pour imprimer une copie du dernier reçu imprimé.

1. Appuyez sur la touche , 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 66.

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 sont remplacés par des astérisques (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 la page moneris.com/soutien.

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

NUMERO DU RECU
X00000000-000-123-456-0

PREAUTORISATION
MONTANT \$000,000.00

POURBOIRE ~~X~~

TOTAL ~~X~~

Numéro de séquence à six chiffres pour les avis

Reçu initial

\$000,000.00

APPROUVEE
NO AUTOR 000000 00-000
MERC

~~X~~

SIGNATURE DU TITULAIRE
COPIE DU COMMERCANT

Numéro d'autorisation à six chiffres pour les remises et les annulations

Reçu d'approbation partielle

ACHAT
TOTAL \$100.00

TOTAL PAYE \$25.00

MONTANT DU \$75.00

APPR PARTIEL
NO AUTOR 123456 00-000
MERC

SIGNATURE DU TITULAIRE
COPIE DU COMMERCANT

SOLDE:

Montant total payé au moyen de la carte de crédit prépayée

Montant total qui reste à payer (total de l'achat)

Numero d'autorisation à six chiffres pour les remises et les annulations

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 , 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 , 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 , 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 du serveur 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 , 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 , 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.

Totaux pourboire [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 , 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** et appuyez sur la touche verte .
 - pour imprimer les totaux des pourboires de tous les commis, appuyez simplement 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.

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 , 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. De l'écran PRET, appuyez deux fois sur la touche , **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 et retourne à l'écran PRET.

Opérations administratives

Ouverture de session [02]

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

1. Appuyez sur la touche , 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 , 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 , 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.
3. Quand l'écran PRET s'affiche à l'écran, le 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 , 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  pour poursuivre la transaction.
 - 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 , 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 73.

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

Voir page 68.

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'erreur

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 réexécutez 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.

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
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. Réexécutez 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 elle est disponible, la fonction auxiliaire d'accès par ligne commutée a été utilisée. Appuyez sur la touche verte  pour revenir à l'écran PRET.
ERREUR 40#	Erreur de communication : 1. Appuyez sur la touche verte  pour retourner à l'écran PRET. 2. Réexécutez 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 puces du terminal. Sinon, glissez la carte dans le lecteur de bandes magnétiques.
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  jusqu'à ce que l'écran PRET s'affiche. 4. Exécutez un achat par carte à puce.

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
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. A 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.
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. Réexécutez la transaction.
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 81.

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
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. <ol style="list-style-type: none"> Appuyez sur la touche verte  pour revenir à l'écran PRET. Assurez-vous que le cordon d'alimentation est bien branché à la base de communication et à une prise murale fonctionnelle. Avant de réexécuter 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. <ol style="list-style-type: none"> Appuyez sur la touche verte  ou attendez que le terminal revient au l'écran de confirmation du montant de l'achat. 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 : <ul style="list-style-type: none"> • 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. <ol style="list-style-type: none"> Reprenez le terminal et retirez la carte. Appuyez sur la touche verte  jusqu'à ce que l'écran PRET s'affiche. Demandez un autre mode de paiement.
REINITIALISATION REQUISE	Réinitialisez le terminal (voir page 71).

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Message d'erreur	Solution
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 \$)
SANS APPLICATION CORRESPONDANTE RETIRER CARTE	<ul style="list-style-type: none"> • Si la carte a été insérée, retirez la carte du lecteur de puces et glissez la carte dans le lecteur de bandes magnétiques lorsque le terminal vous y invite. • Si la carte a été présentée, si la carte est dotée d'une puces, insérez-la dans le lecteur de puces. Sinon, glissez la carte dans le lecteur de bandes magnétiques.
TRANSACTION SANS CONTACT LIMITE DEPASSEE	Si la carte est dotée d'une puce, insérez-la dans le lecteur de puces. Sinon, glissez la carte dans le lecteur de bandes magnétiques.
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	<ol style="list-style-type: none"> Ouvrez l'imprimante et vérifiez qu'il y a un rouleau de papier et qu'il est bien installé. Fermez l'imprimante. 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 (p. ex., son téléphone intelligent) exige une réponse. Le client doit effectuer les actions suivantes : <ol style="list-style-type: none"> Vérifier son appareil mobile et répondre aux invites affichées (p. ex., entrer un mot de passe sur son appareil mobile). Sur le terminal, appuyer sur la touche verte  ou attendre que le message GLISSER, INSERER, OU PRESENTER CARTE s'affiche de nouveau. Présenter l'appareil mobile de nouveau.

Défaillance de l'équipement

Situation	Solution
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.
La pile ne se recharge pas.	<ol style="list-style-type: none"> 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. Si nécessaire, assurez-vous de placer le terminal comme il se doit sur une base.
L'écran d'affichage est vide.	Le terminal est éteint. Appuyez sur la touche verte  . Si le terminal refuse de s'allumer, placez-le sur une base sous tension. Si rien ne s'affiche à l'écran, 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.	<ol style="list-style-type: none"> 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). 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 78.
L'icône  s'affiche à l'écran PRET. (L'icône  s'affiche aux autres écrans).	La pile doit être rechargée. Posez le terminal sur une base sous tension afin de terminer la transaction en cours.

Ce tableau se poursuit à la page suivante.

Situation	Solution
CONNEXION AVEC L'HOTE – ECHEC ou ECHEC DE CONNEXION TCP	<p>Si le terminal est configuré pour fonctionner par liaison commutée :</p> <ol style="list-style-type: none"> Assurez-vous que le câble téléphonique est bien branché dans le port MODEM situé dans le compartiment de la base. S'il faut que le terminal compose un préfixe pour faire un appel externe, assurez-vous que le paramètre PREFIX est configuré correctement. <p>Si le terminal est configuré pour fonctionner en mode Ethernet :</p> <ol style="list-style-type: none"> Assurez-vous que le câble Ethernet est bien branché dans le port Ethernet situé à l'arrière de la base. Remarque : Si vous débranchez les câbles de la base de communication, assurez-vous de rebrancher le câble Ethernet en premier avant de rebrancher le cordon d'alimentation. Vérifiez que le routeur et le concentrateur/commutateur (s'il y a lieu) fonctionnent (consultez la Liste de vérification pour terminaux PDV IP de Moneris disponible au moneris.com/listeverif et assurez-vous que les paramètres du pare-feu sont à jour). Vérifiez que le réseau fonctionne : <ul style="list-style-type: none"> 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.

Soutien aux commerçants



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



PRÊT POUR LES PAIEMENTS

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

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

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

Le présent guide est uniquement fourni à titre informatif. Ni Moneris ni l'un des membres de son groupe n'est responsable de tout dommage direct, indirect, accessoire, consécutif ou exemplaire découlant de l'utilisation de tout renseignement contenu dans le présent document. Ni Moneris ou l'un des membres de son groupe, ni l'un de nos ou de leurs concédants ou titulaires de licence, prestataires de services ou fournisseurs ne garantit ni ne fait de déclaration concernant l'utilisation ou les résultats découlant de l'utilisation des renseignements, du contenu et du matériel se trouvant dans le présent document en ce qui a trait à leur bien-fondé, exactitude, fiabilité ou autrement.

Le traitement des cartes-cadeaux est régi par votre entente d'adhésion au programme des cartes-cadeaux de Moneris. Le traitement des cartes de fidélité et des transactions est régi par votre entente d'adhésion au programme de fidélisation de Moneris. Le traitement de vos cartes de crédit et/ou débit est régi séparément par les modalités et conditions de votre Convention d'affiliation Moneris VISA, de votre Convention d'affiliation Moneris Mastercard, de votre Convention d'affiliation Moneris Discover, de votre Convention d'affiliation Moneris UnionPay International, de votre Convention d'affiliation Moneris American Express et/ou de votre Convention d'affiliation Interac et d'accès aux terminaux de Moneris (dénommées collectivement les « Conventions de commerçant ») intervenues avec Moneris. Il incombe au commerçant de toujours suivre la bonne procédure de transaction par carte. Pour plus de détails, reportez-vous à vos manuels à l'intention du commerçant ainsi qu'aux modalités de votre convention de commerçant. Vous pouvez télécharger gratuitement le **Manuel d'utilisation à l'intention du commerçant** à partir de l'adresse suivante : moneris.com/soutien.

(04/17)



IWL220-F-MONE