Moneris

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

Terminal sans fil Moneris Core[MD]

V400m

Utiliser votre terminal

(décembre 2019)

Moneris

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

Besoin d’aide?

Site web : moneris.com/soutien-v400m

Sans frais : 1 866 319-7450

Inscrivez votre ID de commerçant Moneris ici :

_____

Table des matières

Installer votre terminal **3**

Terminal V400m de Moneris **5**
Touches et matériel du terminal 6
Boutons à l'écran 7
Naviguer dans le terminal 8
Interaction avec l'écran tactile 8
Démarrage 8
Accéder au menu principal 8
Menu principal 9
Invites de sécurité 10
Verrouiller l'écran 11

Communication sans fil **12**
Indicateur de réseau 12
Indicateur de la force du signal 12

Utilisation de la pile **13**
Conseils utiles 13
Indicateur d'état de la pile 13
Mode de veille 14
Mise sous tension 14
Mise hors tension 14

Méthodes de saisie de la carte **15**
Insérer : Cartes à puce 15
Présenter : Cartes sans contact 15
Glisser : Cartes à bande magnétique 16

Transactions **17**
Directives de transaction 17
Traiter des transactions d'achat lorsque votre connexion Internet ne fonctionne pas 18
Avis avant d'effectuer une transaction d'achat différée 18
Achat par carte de débit ou de crédit 19
Achat partiellement approuvé 20
Remboursement par carte de débit ou de crédit 21
Annulation 22
Préautorisation 24
Conclusion 25
Invites du commerçant 26
Achat et préautorisation 26
Remboursement 27
Annulation 28
Invites du client 29
Achat et préautorisation 29
Remboursement 32
Annulation 33

Reçus **34**

Traiter les reçus d'une transaction 34
Copie du client 34
Copie du commerçant 34
Réimprimer les reçus 35
Réimprimer la copie du commerçant et celle du client pour la dernière transaction 35
Réimprimer la copie du commerçant et celle du client pour une transaction précédente 35
Exemples de reçu 36
Reçu original 36
Reçu de paiement partiel 37
Signer un reçu de carte de crédit 37
Masquage de numéro de carte 37

Rapports 38
Production de rapports dans Marchand Direct 38
Rapports de transactions 38
Rapport sur les totaux des commis 38
Rapport sur les totaux du terminal 39
Rapport de transactions détaillées 40
Rapport de transactions préautorisées 40
Rapport sur les totaux des pourboires 41
Rapports des paramètres 42
Rapport du terminal de base 42
Rapport amélioré 42

Procédure de fin de journée 43
Fermeture par le système 43
Fermeture par le commerçant 44

Dépannage 45
Messages d'erreur du terminal V400m 45
Problèmes d'équipement 47
Autres problèmes 47

Soutien aux commerçants 48

Installer votre terminal

Pour faire ceci :	Consultez :
Installer le matériel du terminal	Le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^{MD} : Installer votre matériel*** disponible à la page **moneris.com/soutien-v400m.**

Pour faire ceci :	Consultez :
Configurer le logiciel du terminal, y compris la communication par réseau Wi-Fi ***Remarque*** *: Aucune configuration n'est requise pour la communication par réseau cellulaire (4G).*	Le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^{MD} : Configurer votre logiciel*** disponible à la page **moneris.com/soutien-v400m**.

Terminal V400m de Moneris

Utilisez ce terminal sans fil tout-en-un afin de traiter des transactions partout où vous êtes couvert par un réseau cellulaire et/ou un réseau sans fil. Votre client et vous allez saisir les renseignements et répondre aux invites qui s'affichent sur le terminal. Donnez le terminal au client lorsque l'écran l'indique. Lorsque le client aura terminé, il vous remettra le terminal comme l'indique l'écran. Répondez à toutes les invites afin de conclure la transaction.

Touches et matériel du terminal

Étiquette	Touche ou matériel du terminal	Utilisez cette touche ou cet élément matériel pour :
1	Touche carré #	Accéder au menu principal.
2	Touche rouge ✕	Annuler une transaction ou une fonction. (Même utilité que le bouton **Annuler** sur l'écran)
3	Touche jaune <	Supprimer un ou plusieurs caractères du champ de données. (Même utilité que le bouton **Supprimer** sur l'écran)
4	Touche verte ○	Confirmer ou soumettre des données. (Même utilité que le bouton **OK** sur l'écran)
5	Imprimante	Imprimer des reçus et des rapports.
6	Clavier	Saisir des données numériques. Pour saisir un point ou un autre signe de ponctuation, appuyez sur la touche de ponctuation .,# *.
7	Lecteur de bande magnétique	Lire les données de la carte après qu'elle est glissée.
8	Lecteur de puce	Lire les données de la carte à puce après qu'elle est insérée.
9	Écran	Afficher les renseignements.
10	Lecteur sans contact (interne)	Lire les données de la carte après qu'elle est présentée.

Boutons à l'écran

L'écran de votre terminal est tactile, comme celui d'un téléphone intelligent. Vous pouvez naviguer dans l'application et sélectionner les options en appuyant sur celles-ci. Voici les icônes et les touches les plus utilisées avec lesquelles vous devriez vous familiariser.

Option à l'écran	Action effectuée :
Icône du menu principal	Accéder au menu principal. ***Remarque :*** *Vous pouvez également appuyer sur le carré # sur le clavier du terminal afin d'effectuer la même action.*
Annuler	Annuler une transaction et retourner à l'écran Achat. ***Remarque :*** *Vous pouvez également appuyer sur la touche rouge sur le terminal afin d'effectuer la même action.*
Effacer	Supprimer un ou plusieurs caractères du champ de saisie des données. ***Remarque :*** *Vous pouvez également appuyer sur la touche jaune sur le terminal afin d'effectuer la même action.*
OK	▪ Soumettre les données affichées à l'écran. Par exemple, appuyez sur **OK** afin de confirmer l'exactitude du montant d'une transaction. ▪ Accepter ou confirmer un choix ou un renseignement qui s'affiche à l'écran. ***Remarque :*** *Vous pouvez également appuyer sur la touche verte sur le terminal afin d'effectuer la même action.*
Retour	Retourner à l'écran ou au menu précédent.
Icône Aide	Visiter la page de soutien de Moneris pour votre terminal.

Naviguer dans le terminal

Interaction avec l'écran tactile

Votre terminal Moneris est doté d'un écran tactile en couleur.

- Pour exécuter une fonction qui s'affiche à l'écran (p. ex. : un bouton, un menu ou un champ), appuyez simplement sur l'option à l'aide de votre doigt ou sur la touche du clavier du terminal si un chiffre est affiché à côté de la description de l'option (par exemple, **1 Modifiez vos paramètres**).
- Pour voir le contenu (p. ex. : un menu ou un rapport) qui dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut. Faites glisser l'écran vers le bas pour revoir le haut.

Démarrage

Lorsque le terminal démarre (après la configuration initiale), l'écran Achat s'affichera automatiquement. Par contre, il peut y avoir au moins une invite de sécurité qui s'affiche (voir la page 10) avant de passer à l'écran Achat.

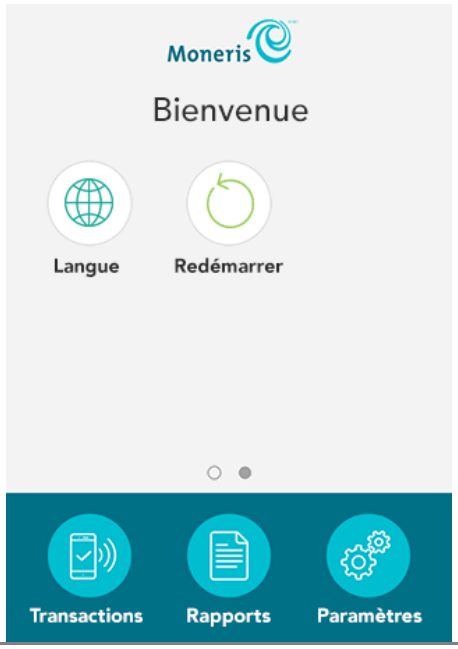
Accéder au menu principal

Vous pouvez avoir accès à toutes les fonctions du terminal à partir du menu principal. Afin d'accéder au menu principal, suivez l'une des options suivantes :

- Appuyez sur l'icône de menu principal à l'écran (si elle s'y affiche).
- Appuyez sur le carre # sur le clavier.

Menu principal - écran 1

Pour voir l'écran 2, faites glisser l'écran vers la gauche



Menu principal - écran 2

Pour revenir l'écran 1, faites glisser l'écran vers la droite

Si la fonction « Carte absente » est désactivée, l'icône « Carte absente » ne s'affichera pas au menu principal. Vous verrez l'icône « Langue » au lieu.

Menu principal

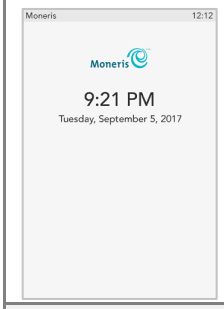
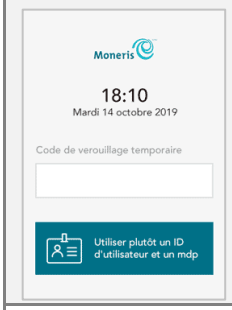
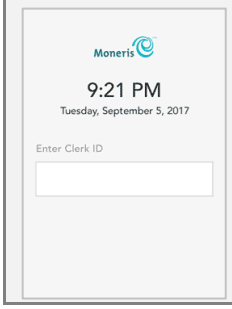
Pour accéder au menu principal, passer à la page 8.

Élément du menu	Utilisez ce menu pour :
Réimpression	Réimprimer le dernier reçu ou un autre reçu. Voir Réimprimer les reçus à la page 35.
Verrouillage de l'écran	Verrouiller l'écran à l'aide d'un code temporaire. Voir la page 11.
Fin de journée	Fermer le lot et imprimer les rapports de lot. Voir Procédure de fin de journée à la page 43.
Configuration rapide	Procéder à la configuration rapide afin de configurer votre terminal. Voir le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^{MD} : Configurer votre logiciel*** disponible à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m**.
Mise à jour logicielle	Afficher le menu de mise à jour logicielle. Mettre à jour le logiciel, synchroniser vos paramètres avec la plateforme infonuagique de Moneris, ou synchroniser toutes les fonctions avec le serveur de traitement de Moneris.
Carte absente	Activez ou désactivez la fonction de traitement de transactions lorsque la carte du client est absente, par exemple pour les commandes par téléphone ou par courriel. ***Remarque :*** *Si cette fonction est désactivée, l'icône ne s'affichera pas dans le menu principal.*
Langue	Sélectionner la langue d'utilisation du terminal : anglais ou français. Appuyez sur le symbole, choisissez une langue, et appuyez sur **Confirmer**.
Éteindre	Appuyez sur ce symbole afin d'éteindre le terminal. Consultez la section Mise hors tension à la page 14 pour en savoir plus.
Transactions	Afficher le menu des transactions. Voir Transactions aux pages 17-33 pour les directives et instructions au sujet des transactions.
Rapports	Afficher le menu des rapports afin de générer les rapports sur les transactions ou sur les paramètres. Voir Rapports à la page 38.
Paramètres	Afficher le menu des paramètres.

Invites de sécurité

De diverses invites de sécurité s'afficheront avant que vous ne puissiez traiter des transactions et avoir accès à des fonctions. Les exemples comprennent entre autres l'écran de veille, l'invite pour le code de verrouillage temporaire, l'invite pour l'ID d'utilisateur ou le mot de passe, et l'invite pour l'ID de commis.

Consultez le tableau ci-dessous afin de savoir comment répondre à chaque invite.

Image de l'écran	Invite	Action
	L'écran de veille affiche l'heure et la date.	Le délai d'attente de l'opération a expiré. Appuyez sur l'écran ou sur une touche quelconque pour continuer.
	Entrez un code de verrouillage temporaire.	Cet écran s'affiche si vous avez verrouillé votre terminal à l'aide d'un code temporaire. Afin de le déverrouiller, saisissez votre code de verrouillage temporaire. Vous pouvez également appuyer sur **Utiliser un ID d'utilisateur et un mot de passe au lieu**. Voir ci-dessous.
	Entrez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe.	Afin d'utiliser des menus et des transactions protégées, vous devez saisir votre ID d'utilisateur et votre mot de passe. 1. Sélectionnez le champ **ID d'utilisateur** et saisissez votre ID d'utilisateur. 2. Sélectionnez le champ **Mot de passe** et saisissez votre mot de passe. 3. Appuyez sur **OK**.
	Entrez votre ID de commis	Saisissez votre ID de commis, puis appuyez sur **OK**. Pour configurer les ID de commis, consultez le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^{MD} : Configurer votre logiciel*** à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m**.

Verrouiller l’écran

Afin d’éviter toute utilisation non autorisée, Moneris vous suggère de verrouiller l’écran de votre terminal lorsque :

- Le terminal n’est pas surveillé (p. ex. : lorsque vous êtes loin de la caisse enregistreuse).
- Votre magasin est fermé. Laissez le terminal allumé et verrouillez l’écran.

Pour verrouiller l’écran :

1. Pensez à un code de verrouillage dont vous vous souviendrez (entre quatre et dix chiffres).
   - N’utilisez pas 3 chiffres consécutifs ou plus (comme 1234);
   - N’utilisez pas 3 chiffres répétitifs ou plus (comme 11125).
2. Dans le menu principal, appuyez sur **Verrouillage de l’écran**.

   L’invite « Entrez un code de verrouillage temporaire pour cet appareil » s’affiche.
3. Saisissez le code de verrouillage que vous avez créé à l’étape 1, puis appuyez sur **OK**.

   L’écran est verrouillé.

Pour déverrouiller l’écran :

- Saisissez le même code que vous avez utilisé pour verrouiller l’écran; ou
- Saisissez votre ID d’utilisateur et votre mot de passe.

Communication sans fil

Le terminal utilise une communication par réseau cellulaire (4G ou 3G) à longue portée afin d'envoyer des données au serveur de traitement de Moneris et d'en recevoir. Le terminal communique automatiquement par l'entremise du réseau 4G afin de profiter d'une communication plus rapide, mais le réseau 3G est utilisé par défaut lorsque le réseau 4G n'est pas disponible. Si vous configurez un réseau Wi-Fi, le terminal passera automatiquement à la communication par réseau Wi-Fi lorsque le signal Wi-Fi est plus fort que le signal du réseau cellulaire. Pour configurer un réseau Wi-Fi, consultez le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^MD : Configurer votre logiciel*** à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m**.

Indicateur de réseau

Symbole	Description
4G	Le terminal est présentement connecté au réseau sans fil 4G du fournisseur autorisé et communique par l'entremise de ce réseau.
3G	Le terminal est présentement connecté au réseau sans fil 3G du fournisseur autorisé et communique par l'entremise de ce réseau (solution de secours).
Wi-Fi	Le terminal est connecté à votre réseau Wi-Fi local et l'utilise pour communiquer avec le serveur de Moneris.

Mettre à l'essai la communication sans fil 4G/3G :

1. Lorsque le terminal est sous tension, vérifiez que les indicateurs d'état 4G/3G sont toujours affichés.
2. Assurez-vous que la force du signal est suffisante (consultez le tableau Indicateur de la force du signal ci-dessous).

Indicateur de la force du signal

Symbole	Description
	Cinq barres : Le terminal reçoit un excellent signal du réseau et peut traiter des transactions.
	Quatre barres : Le terminal reçoit un très bon signal du réseau et peut traiter des transactions.
	Trois barres : Le terminal reçoit un bon signal du réseau et peut traiter des transactions.
	Deux barres : Le terminal reçoit un signal du réseau et peut traiter des transactions, mais il est possible qu'elles soient plus longues à conclure.
	Une barre : Le terminal reçoit un faible signal du réseau, et il est possible que vous ne soyez pas en mesure de traiter des transactions ou d'imprimer des reçus.
	Aucune barre : Le terminal ne reçoit aucun signal et NE PEUT PAS traiter de transactions.

Utilisation de la pile

Pour conserver la charge de la pile, utilisez l'une des méthodes ci-dessous :

- **Câble de chargement :** branchez ce câble au port d'alimentation situé sur le côté gauche du terminal) et branchez l'autre extrémité sur une prise de courant sous tension.
- **Base de chargement facultatif :** branchez le câble de chargement au port d'alimentation situé sur le côté gauche de la base. Posez le terminal sur la base de chargement.

Au besoin, referez-vous au guide ***Terminal V400m avec Moneris Core[MD] : Installer votre matériel*** disponible à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m.**

Conseils utiles

- Vérifiez le niveau de charge de la pile (voir les symboles ci-dessous) avant d'utiliser le terminal.
- Mettez le terminal hors tension lorsque vous ne l'utilisez pas ou lorsque le chargement est en cours.

Indicateur d'état de la pile

L'indicateur d'état de la pile s'affiche dans la barre d'état, et il indique le niveau de charge ainsi que l'état de la pile.

Terminal connecté à une source d'alimentation externe	
	L'éclair s'affiche lorsque le terminal est connecté à une source d'alimentation externe.

Niveau de charge de la pile				
Pile chargée à 100 % ou moins	Pile chargée à 75 % ou moins	Pile chargée à 50 % ou moins	Pile chargée à 25 % ou moins[1]	Pile chargée à 0 %[2]

Pile chargée à 25 % ou moins :	Rechargez la pile le plus tôt possible. Le terminal peut s'éteindre. (Le cas échéant, les données ne seront pas perdues.)
Pile chargée à 0 % :	Le terminal s'éteindra, à moins que vous ne le connectiez à une source d'alimentation externe. (Les données ne seront pas perdues si le terminal s'éteint.)

Mode de veille

Le terminal se met en mode de veille lorsqu'il n'est pas utilisé pour une certaine période de temps précédemment déterminée. Pour quitter ce mode, appuyez sur n'importe quelle touche et répondez aux invites de sécurité qui s'affichent, par exemple « Entrez votre ID de commis ».

Mise sous tension

Pour mettre le terminal sous tension, appuyez sur la touche verte et maintenez-la enfoncée jusqu'à ce que l'écran s'allume.

Mise hors tension

1. Assurez-vous que le terminal n'est pas connecté à une source d'alimentation.
2. Pour accéder au menu principal, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Appuyez sur l'icône du menu principal à l'écran (si elle est affichée).
   - Appuyez sur le carré # du clavier.
3. Dans le menu principal, appuyez sur **Éteindre**.

   Le message « Le terminal s'éteindra. » s'affiche.
4. Appuyez sur **OK** ou sur la touche verte .

   Le terminal se met hors tension.

Remarque : *Il est également possible d'éteindre le terminal au moyen du clavier. Appuyez sur la touche verte et maintenez-la enfoncée pendant environ 8 secondes jusqu'à ce que le terminal commence à s'arrêter. Si vous continuez à maintenir la touche verte enfoncée, le terminal se mettre hors tension et redémarre.*

Méthodes de saisie de la carte

Insérer : Cartes à puce

1. Le message « Présentez, insérez ou glissez votre carte » s'affiche à l'écran.
2. Le client insère la carte dans le lecteur de puce du terminal.

   Remarque : *Ne glissez pas une carte à puce même si elle a une bande magnétique, à moins que l'appareil ne l'indique.*
3. Le client peut être invité à saisir son NIP.
4. La carte à puce doit demeurer insérée jusqu'à ce que l'écran affiche « Retirer la carte ».

Présenter : Cartes sans contact

1. Le message « Présentez, insérez ou glissez votre carte » s'affiche à l'écran.
2. Le client présente sa carte à l'icône de lecteur sans contact, qui est située au-dessus de l'écran.

   Remarque : *La carte doit être présentée seule (le client ne peut pas laisser la carte dans son portefeuille et le présenter au lecteur sans contact).*

   Remarque : *Si le client utilise un appareil mobile, il se peut qu'il doive saisir un mot de passe sur son téléphone intelligent ou sa tablette.*
3. Tenez compte des éléments suivants :
   - Votre compte de commerçant doit être configuré pour la fonction de paiement sans contact.
   - Seuls les achats, les remboursements et les vérifications de soldes peuvent être traités au moyen d'une carte sans contact.
   - Le montant de la transaction doit être égal ou inférieur à la valeur maximale des transactions sans contact établie pour la carte. Si le montant est supérieur à la valeur maximale des transactions sans contact, la mention « Limite dépassée » suivie de l'invite « Insérez ou glissez votre carte » s'affiche sur le terminal au moment où le client présente sa carte. Afin de conclure la transaction au même montant, le client insère ou glisse sa carte.

Glisser : Cartes à bande magnétique

1. Le message « Présentez, insérez ou glissez votre carte » s'affiche à l'écran.
2. Le client glisse la carte dans le lecteur de bande magnétique du terminal.

   Remarque : *Si la carte est dotée d'une puce, elle doit être insérée dans le lecteur de puce du terminal.*

Transactions

Directives de transaction

Afin de traiter les transactions financières, suivez ces directives générales.

1. Assurez-vous d'être connecté au réseau de Moneris. Confirmez que les symboles 4G/3G s'affichent et vérifiez l'indicateur de la force du signal dans la section des notifications située au haut de l'écran. Si le symbole 4G/3G ne s'affiche pas, le terminal ne sera pas en mesure de traiter de transactions. De plus, si la force du signal est inférieure ou égale à deux barres, il est possible que les transactions soient longues à conclure ou que le terminal ne soit pas en mesure de traiter de transactions. Au besoin, consultez les directives pour le message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » à la page 46.
2. Déterminez le type de transaction que vous voulez traiter (notamment un achat, un remboursement, une annulation, une préautorisation et une conclusion).
3. Commencez la transaction sur le terminal et répondez aux invites à l'écran. Pour obtenir des instructions, consultez Transactions aux pages 17-25.
   - Donnez le terminal au client lorsque l'écran l'indique afin qu'il puisse répondre aux invites (voir Invites du client à la page 29).
   - Si la carte doit être saisie afin de conclure la transaction, le client la présente, l'insère ou la glisse dans le terminal.
   - Les invites du commerçant et du client varient selon :
     - le type de transaction (p. ex. : achat ou remboursement);
     - le type de paiement (p. ex. : crédit ou débit);
     - le mode de saisie de la carte (p. ex. : insertion, glissement ou présentation);
     - les fonctions qui sont activées (p. ex. : pourboire ou remise en argent).
4. Gérez les reçus imprimés (voir la page 34).

Traiter des transactions d'achat lorsque votre connexion Internet ne fonctionne pas

Si votre connexion Internet ne fonctionne pas, vous pouvez tout de même traiter certaines transactions par carte de crédit au moyen de votre terminal par l'entremise d'une fonction facultative qui se nomme Transactions différées. Cette fonction vous permet de continuer d'accepter les transactions d'achat lorsque le terminal n'est pas en mesure de se connecter au serveur de traitement de Moneris. Les transactions différées sont enregistrées de façon sécuritaire sur le terminal et elles sont automatiquement transmises à Moneris dès que la connexion au serveur de traitement est établie.

Pour activer cette fonction, communiquez avec Moneris, et un conseiller vous expliquera les risques et les restrictions concernant les transactions différées. Lisez attentivement la déclaration ci-dessous avant de demander l'activation de cette fonction.

> Veuillez noter que la fonction transaction différée est une fonction facultative qui vous permettra de traiter des transactions qui ne sont pas autorisées par la banque émettrice au moment où vous soumettez la transaction pour acceptation par la banque. Pour cette raison, la fonction transaction différée comporte des risques accrus et si vous l'activez, vous conviendrez d'assumer ces risques, y compris le risque que vous ne receviez pas les fonds de règlement pour certaines de ces transactions si les cartes ne disposent pas de fonds disponibles suffisants, que les cartes soient bloquées, volées ou utilisées frauduleusement, que les données sur les transactions sauvegardées sur les terminaux soient perdues ou endommagées, que vous dépassiez la capacité qu'ont les terminaux de stocker des transactions, etc. De plus, plusieurs caractéristiques de sécurité ne peuvent pas être utilisées pour de telles transactions, ce qui augmente le risque de débits compensatoires sans recours ou avec des recours limités pour le commerçant, même si la puce et le NIP sont utilisés. Vous devriez uniquement utiliser la fonction transaction différée si vous êtes prêt à assumer ces risques et que vous êtes autorisé à le faire conformément aux Règles et règlements des marques de cartes. Il vous incombe de surveiller comment vos terminaux sont utilisés et vous êtes entièrement responsable de toutes les transactions traitées au moyen de la fonction transaction différée.

Avis avant d'effectuer une transaction d'achat différée

Les étapes pour traiter une transaction d'achat différée sont les mêmes que celles des achats par carte de crédit, avec deux étapes supplémentaires. Une invite s'affichera sur le terminal avant le traitement d'une transaction différée. Lorsque cette invite s'affiche, vous pouvez annuler la transaction ou continuer. Avant de décider de continuer le traitement de la transaction différée, Moneris vous conseille de faire preuve de prudence et de prendre notamment en considération la carte de crédit du client, son comportement et le montant de la transaction afin de déceler et de minimiser les fraudes potentielles. Vous devez saisir votre ID d'utilisateur ainsi que votre mot de passe chaque fois que vous traitez une transaction d'achat différée.

Pour voir l'invite associée à la fonction de transaction différée, rendez-vous à la section Invites du commerçant (« Votre terminal est présentement hors ligne!») à la page 26.

Achat par carte de débit ou de crédit

Suivez les étapes ci-dessous afin de traiter une transaction d'achat lorsque le client paie au moyen d'une carte de débit ou de crédit.

1. Commencez à l'écran « Entrez le montant de l'achat ». Il s'agit de l'écran par défaut du terminal.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.
   - Si votre terminal s'ouvre à un écran différent, allez au Menu principal, appuyez sur **Transactions**, puis sur **Achat**.
2. Saisissez le montant de l'achat et appuyez sur **OK**.
   - Répondez à toutes les invites du commerçant (voir la page 26) qui s'affichent à l'écran. Le terminal peut demander un numéro de facture et autre renseignement.
3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client lorsque celles-ci s'affichent.
   - Si la saisie des pourboires est activée (voir le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^{MD} : Configurer votre logiciel*** à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m**), le client saisit un pourboire (ou non).

   L'invite « Présentez, insérez ou glissez votre carte » apparaît et affiche à l'écran le montant total ainsi que les cartes que vous acceptez.
4. Le client saisit sa carte dans le terminal. Il peut donc présenter, insérer ou glisser la carte selon le type de carte.
   - Le client répond aux invites du client, notamment les invites concernant la remise en argent, la devise étrangère et la saisie de NIP (voir la page 29).

   Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche**.**
5. Une fois la transaction approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » apparaît et affiche les options offertes au client pour recevoir son reçu. **1 Courriel**, **2 Texto**, **3 Imprimer** et **4 Aucun**.

   Remarque : *Vous pouvez choisir les options de reçu que verront vos clients (voir « Paramètres de reçu » dans le guide* **Terminal V400m avec Moneris Core^{MD}** : **Configurer votre logiciel** *à l'adresse* **moneris.com/soutien-v400m**).
6. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.

   L'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis » s'affiche.
7. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte pour continuer, si nécessaire.
8. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
9. Gérez les reçus imprimés (voir la page 34).

Remarque : *La signature du client est toujours exigée pour les transactions par carte UnionPay, afin que le reçu du commerçant soit toujours sous forme imprimée. Demandez au client de signer la copie du reçu du commerçant.*

Achat partiellement approuvé

Une approbation partielle d'un achat survient lorsqu'un client paie avec une carte de crédit prépayée, mais que la valeur de la carte est inférieure au montant de l'achat.

Les cartes prépayées comprennent :

- une carte de crédit (comme Visa ou Mastercard) approvisionnée avec un montant défini;
- une carte-cadeau d'un magasin précis.

Dans le cas de l'utilisation d'une carte prépayée :

1. Suivez les instructions de la transaction Achat (voir la page 19).

   IMPORTANT! Traitez toutes les cartes prépayées avant tout; le client pourrait en avoir plus d'une.

2. Le terminal accepte le montant partiel acquitté par la carte prépayée, puis affiche le montant que le client doit encore payer au commerçant. Par exemple :

   Montant approuvé de 10,00 $

   Montant dû de 20,50 $

3. Appuyez sur **OK** pour accepter le paiement partiel.

   Le montant dû peut être acquitté par un autre mode de paiement, comme une autre carte prépayée, une carte de crédit, une carte de débit ou de l'argent comptant.

4. Suivez les invites du commerçant affichées à l'écran pour tous les modes de paiement du client, jusqu'à l'acquittement total du montant de l'achat.
5. Gérez les reçus imprimés (voir la page 34).

Demande de solde sur une carte de crédit prépayée

Permettre un client de vérifier le solde d'une carte de crédit prépayée.

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions**, puis sur **Demande de solde**.
2. Comme indiqué à l'écran, donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client.

   L'invite « Présentez, insérez ou glissez votre carte » s'affiche.

3. Le client saisit sa carte dans le terminal. Il peut donc présenter, insérer ou glisser la carte selon le type de carte, tel que décrit dans Méthodes de saisie de la carte à la page 15.
4. Le client répond aux invites du client, notamment la saisie de NIP.

   Le terminal affiche le solde de la carte à l'écran.

5. Le client visualise le solde à l'écran.

   Pour imprimer le solde, le client appuie sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.

   Note: *Respectez la confidentialité du client et ne regardez pas le solde. Le terminal n'imprime qu'une seule copie du reçu, celle destinée au client.*

6. Afin de quitter l'opération, le client appuie sur **OK**.

7. A l'écran, le client est invité à vous redonner le terminal.

   Le client vous redonne le terminal.

8. Appuyez sur **OK** pour continuer.

Remboursement par carte de débit ou de crédit

Le remboursement crédite le compte du client.

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions,** puis sur **Remboursement**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.

   L'écran « Entrez le montant du remboursement **»** s'affiche.

2. Saisissez le montant du remboursement et appuyez sur **OK**.
   - Répondez à toutes les invites du commerçant (voir la page 27) qui s'affichent à l'écran. Le terminal peut demander un numéro de facture ou autre renseignement.

   Le terminal affichera l'invite « Entrez le no d'autorisation de la transaction à rembourser ».

3. Saisissez le numéro d'autorisation à six chiffres qui se trouve sur le reçu d'achat, puis appuyez sur **OK**. Voir l'exemple de reçu à la page 36.
   - Si vous n'avez pas de reçu ou de numéro d'autorisation, appuyez tout simplement sur **OK** afin de continuer sans saisir de montant.

4. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client.

   L'invite « Présentez, insérez ou glissez votre carte » apparaît et affiche à l'écran le montant total à rembourser ainsi que les cartes que vous acceptez.

5. Le client saisit sa carte dans le terminal. Il peut donc présenter, insérer ou glisser la carte selon le type de carte.
   - Le client répond aux invites du client (voir la page 32).

   Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter » s'affiche**.**

6. Une fois la transaction approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » apparaît et affiche les options offertes au client pour recevoir son reçu : **1 Courriel**, **2 Texto**, **3 Imprimer** et **4 Aucun**.

7. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.

   L'invite « Transaction approuvée/Remettez le terminal au commis » s'affiche.

8. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte pour continuer, si nécessaire.

9. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.

10. Gérez les reçus imprimés (voir la page 34).

    Remarque : *La signature du client est toujours exigée pour les transactions par carte UnionPay, donc le reçu du commerçant est toujours imprimé. Demandez au client de signer la copie du reçu du commerçant.*

Annulation

Effectuez une annulation lorsqu'une transaction a été traitée incorrectement et nécessite un recommencement.

- La transaction entière sera annulée, vous ne pouvez pas l'annuler partiellement.
- Seules les transactions du lot actuel peuvent être annulées. Par exemple, si la transaction d'achat à annuler est dans un lot qui a déjà été fermé, effectuez plutôt un remboursement.
- Afin d'annuler une préautorisation, effectuez une conclusion de 0 $ (voir la page 25).

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions,** puis sur **Annulation**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.

   Le menu **Annulation** s'affiche.
2. Suivez les instructions de l'**une** des colonnes du tableau ci-dessous.

Annuler la dernière transaction	Rechercher la transaction à annuler
a. Appuyez sur **Dernière transaction**. Le terminal affiche la dernière transaction qui peut être annulée.	a. Appuyez sur **Rechercher une transaction**. b. Lorsque l'invite s'affiche, saisissez le numéro de séquence de la transaction que vous souhaitez annuler. Afin de repérer le numéro de séquence, consultez l'exemple de reçu à la page 36. Le terminal dépouille le lot actuel et affiche les transactions qui correspondent au numéro de séquence que vous avez saisi.
b. Appuyez sur OK à l'écran afin de poursuivre l'annulation. ▪ Afin d'annuler l'opération d'annulation, appuyez sur **Annuler**.	c. Appuyez sur la transaction à l'écran afin de poursuivre son annulation. S'il y a une seule transaction, appuyez simplement sur **OK**. ▪ Afin de saisir un numéro de séquence différent, appuyez sur **Retour**. ▪ Afin d'annuler l'opération d'annulation, appuyez sur **Annuler**.

3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client lorsque celles-ci s'affichent.

   L'invite « Insérez ou glissez votre carte » s'affiche et indique le montant total annulé et les cartes que vous acceptez.
4. Le client entre sa carte dans le terminal.
   - Le client répond aux invites du client (voir la page 33).

   Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter » s'affiche.
5. Une fois la transaction approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » s'affiche, et indique les options offertes au client pour recevoir son reçu : **1 Courriel**, **2 Texto**, **3 Imprimer** et **4 Aucun**.

6. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur l'une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.

   L'invite « Transaction approuvée/Remettez le terminal au commis » s'affiche.

7. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte pour continuer, au besoin.
8. Lorsque « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
9. Gérez les reçus imprimés (voir la page 34).

Préautorisation

Effectuez une transaction de préautorisation afin de réserver les fonds sur une carte de crédit jusqu'à ce que les biens ou les services aient été fournis et que le montant d'achat final soit connu (p. ex. location d'une voiture ou réservation d'une chambre d'hôtel).

Effectuez une préautorisation de carte de crédit si le montant final de l'achat est indéterminé (p. ex. : coût de location d'une voiture ou de réservation d'une chambre d'hôtel).

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions**, sur **Transactions préautorisées**, puis sur **Préautorisation**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.
2. Saisissez le montant de la préautorisation, puis appuyez sur **OK**.
   - Répondez à toutes les invites du commerçant (voir la page 26) qui s'affichent à l'écran. Le terminal peut demander un numéro de facture ou autre renseignement.
3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client.
4. À l'invite « Insérez ou glissez votre carte », le client doit confirmer le montant préautorisé.
5. Le client saisit sa carte dans le terminal. Il peut donc insérer ou glisser la carte selon le type de carte.

   Remarque : *La présentation de la carte n'est pas disponible pour la préautorisation.*

   - Le client répond à toutes les invites supplémentaires du client, notamment les invites concernant la devise étrangère et la saisie de NIP (voir la page 29).

   Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter » s'affiche**.**
6. Une fois transaction approuvée, l'invite « Comment voulez-vous recevoir votre reçu? » apparaît et affiche les options offertes au client pour recevoir son reçu. **1 Courriel**, **2 Texto**, **3 Imprimer** et **4 Aucun**.
7. Le client choisit un format de reçu (ou aucun reçu) en appuyant sur une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.

   L'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis » s'affiche.
8. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte pour continuer, si nécessaire.
9. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
10. Gérez les reçus imprimés (voir la page 34).

    Remarque : *La signature du client est toujours exigée pour les transactions de UnionPay, donc le reçu du commerçant est toujours imprimé. Demandez au client de signer la copie du reçu du commerçant.*

    Si le client a glissé sa carte, demandez-lui d'apposer sa signature sur la copie du reçu du commerçant, puis appuyez sur **OK** comme l'indique l'écran.

Conclusion

Effectuez cette transaction afin de :

- conclure une préautorisation lorsque les biens et les services ont été fournis et que le montant de l'achat est déterminé (p. ex. : lors du paiement à la sortie de l'hôtel ou au retour d'une voiture de location);
- annuler une préautorisation qui n'est plus nécessaire.

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Transactions**, sur **Transactions préautorisées**, puis sur **Conclusion**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.

   Lorsque le terminal affiche l'invite « Entrez le no. de séquence de la transaction préautorisée que vous voulez conclure ».
2. Saisissez le numéro de séquence à six chiffres qui s'affiche sur le reçu de la transaction de préautorisation (voir la page 36), puis appuyez sur **OK**.

   Le terminal affiche les transactions correspondantes.
3. Appuyez sur la transaction de préautorisation que vous voulez conclure ou annuler. Si le terminal a trouvé une seule transaction, continuez à l'étape 4.
   - S'il n'y a pas de transaction correspondante :
     - Appuyez sur **Retour** afin de saisir de nouveau le numéro de séquence;
     - Appuyez sur **Annuler** afin d'annuler le processus de conclusion.
4. Le terminal affiche l'invite « Entrez le montant de la conclusion ».
5. Deux options s'offrent à vous :
   - Afin de compléter la préautorisation, saisissez le montant final de l'achat et appuyez sur **OK**.
   - Afin d'annuler la préautorisation et de libérer les fonds préautorisés, saisissez tout simplement un zéro puis appuyez sur **OK**.

   Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter » s'affiche.
6. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
7. Gérez les reçus imprimés (voir la page 34).

Invites du commerçant

Consultez les invites de sécurité pour les écrans au sujet de la sécurité, qui comprend également l'ID de commis (voir la page 10).

Achat et préautorisation

Le tableau indique, en ordre d'apparition, les invites du commerçant que vous rencontrerez lors d'une transaction financière si la fonction respective est activée. Seulement quelques-unes de ces invites s'afficheront au cours d'une seule transaction.

Invite du commerçant	Action du commerçant
Votre terminal est hors ligne! **Annuler cette transaction ou OK pour continuer et nous allons stocker les données, puis transférer la transaction une fois le terminal en ligne.**	Cette invite s'affiche si votre compte est configuré pour le traitement des transactions différées et que votre terminal n'est pas en mesure de se connecter au serveur de traitement de Moneris. Pour en savoir plus, consultez la section Traiter des transactions lorsque votre connexion Internet ne fonctionne pas à la page 18. ▪ Appuyez sur **Annuler** afin d'annuler la transaction. Vous devrez rétablir la connexion au serveur de Moneris afin de traiter des transactions. Rendez-vous au message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » dans la section à la page 46. ▪ Appuyez sur **OK** afin de continuer la transaction différée. Si la transaction peut être différée, le terminal l'enregistrera et l'enverra à Moneris une fois la connexion rétablie.
Entrez le numéro de facture, le cas échéant.	Cette invite s'affiche si votre terminal est configuré pour recevoir un numéro de facture. ▪ Afin de saisir un numéro de facture numérique, utilisez les touches numériques du clavier du terminal. ▪ Afin de saisir un numéro de facture alphanumérique, sélectionnez le champ de numéro de facture. Un clavier virtuel s'affiche. Utilisez le clavier virtuel afin de saisir les chiffres et les lettres, puis appuyez sur la touche Entrée. ▪ Afin de contourner l'invite de facture, appuyez simplement sur **OK** sans saisir de valeur.
Remettez le terminal à votre client.	Donnez le terminal au client afin qu'il puisse répondre aux invites du client.
Montant approuvé NN,NN $ **Montant à payer NN,NN $**	L'écran s'affiche lorsque le client utilise une carte prépayée pour acquitter une partie du montant total. ▪ Afin d'accepter le paiement partiel, appuyez sur **OK**. ▪ Afin d'annuler la transaction, appuyez sur **Annuler**.

Invite du commerçant	Action du commerçant
Montant à payer NN,NN $ **Mode de paiement?**	L'écran s'affiche durant une transaction de paiement partiel lorsque le client utilise une carte prépayée pour acquitter une partie du montant total. Le terminal vous invite à demander au client le prochain mode de paiement qu'il utilisera pour conclure son achat. ▪ Si le client présente une autre carte, appuyez sur **Cartes**. ▪ Si le client offre de l'argent comptant, appuyez sur **Comptant**. ▪ Si le client ne peut pas payer, appuyez sur **Annuler** afin d'annuler la transaction.
Remettez le terminal au commis.	Vous pourriez voir cette invite lorsque le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte pour continuer.

Remboursement

Invite du commerçant	Action du commerçant
Entrez le numéro de facture, le cas échéant.	Cette invite s'affiche si votre terminal est configuré pour recevoir un numéro de facture. ▪ Afin de saisir un numéro de facture numérique, utilisez les touches numériques du clavier du terminal. ▪ Afin de saisir un numéro de facture alphanumérique, sélectionnez le champ de numéro de facture. Un clavier virtuel s'affiche. Utilisez le clavier virtuel afin de saisir les chiffres et les lettres, puis appuyez sur la touche Entrée. ▪ Afin de contourner l'invite de facture, appuyez simplement sur **OK** sans saisir de valeur.
Entrez le no. d'autorisation de la transaction à rembourser.	Saisissez le numéro d'autorisation de la transaction que vous souhaitez annuler. Afin de repérer le numéro d'autorisation, consultez l'exemple de reçu original (voir la page 36).
Remettez le terminal à votre client.	Remettez le terminal au client. Le client répond aux invites du client (voir la page 32) sur l'écran, puis vous redonne le terminal.

Annulation

Invite du commerçant	Action du commerçant
Entrez le no. de séquence de la transaction à annuler.	L'écran s'affiche si vous avez sélectionné **Rechercher une transaction à annuler** du menu Annulation. Saisissez le numéro de séquence de la transaction que vous souhaitez annuler. Afin de repérer le numéro de séquence, consultez l'exemple de reçu original (voir la page 36).
Remettez le terminal à votre client.	Remettez le terminal au client. Le client répond aux invites du client (voir la page 33) sur l'écran, puis vous redonne le terminal.
Transaction approuvée	Appuyez sur **OK** afin d'imprimer des reçus.

Invites du client

Remettez le terminal à votre client lorsque l'invite « Remettez le terminal à votre client » s'affiche, afin qu'il puisse répondre aux invites.

Le tableau indique, en ordre d'apparition, les invites du commerçant que le client rencontrera lors d'une transaction financière. Les invites varient selon la transaction traitée et les fonctions que vous avez activées.

Achat et préautorisation

Invite du client	Action du client
Voulez-vous laisser un pourboire?	Cet écran s'affiche lorsque la fonction de pourboire est activée. Vous pouvez offrir jusqu'à quatre options de pourboire au client, selon votre configuration de saisie de pourboire (voir « Paramètres de pourboire » dans le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^{MD} : Configurer votre logiciel*** à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m**. ▪ **Pourcentages de pourboire préétablis.** Par exemple, 15 %, 20 %, 25 %. Le client appuie sur le pourcentage pour le sélectionner. ▪ **Aucun pourboire**. Le client appuie sur la touche **Aucun pourboire** à l'écran ou sur la touche 1 du clavier. ▪ **Montant de pourboire défini**. Le client appuie sur la touche **$** ou sur la touche 2 du clavier, puis saisit le montant du pourboire en dollars et sous. ▪ **Pourcentage de pourboire défini**. Le client appuie sur la touche **%** ou sur la touche 3 du clavier, puis saisit un pourcentage de la facture comme pourboire.
Prêt à payer? Présentez, insérez ou glissez votre carte.	Le client présente, insère ou glisse sa carte. Le client peut également présenter son appareil mobile (p. ex. : un téléphone intelligent) ou un autre mode de paiement mobile.
Which language would you like to proceed in? Dans quelle langue souhaitez-vous continuer?	L'écran s'affiche après que le client saisit sa carte de crédit ou de débit sur le terminal. Le client appuie sur **1 English** ou **2 Français** à l'écran ou sur le chiffre correspondant du clavier. La langue choisie sera utilisée par l'interface pour toutes les invites du client et les copies de reçu du client. Si la langue de la carte n'est pas détectable, ou bien la langue détectée n'est ni l'anglais ni le français, le terminal affichera les invites du client dans la même langue que les invites du commerçant.

Invite du client	Action du client
Quelle application voulez-vous utiliser?	L'écran s'affiche pour les cartes à puce lorsque plusieurs cartes sont liées à la puce. Le terminal définit chaque carte comme une application. a. Le client appuie sur l'une des applications offertes dans la liste. L'écran **Confirmer l'application** s'affiche avec deux options, **Non** et **OK**. b. Le client répond à l'écran de confirmation. ▪ Afin de poursuivre avec l'application choisie, le client doit appuyer sur **OK**. ▪ Afin de retourner à la liste d'applications, le client appuie sur **Non**.
Voulez-vous une remise d'argent?	L'écran s'affiche lorsque la fonction de remise en argent est activée et que le client paie avec une carte de débit ou une carte de crédit prépayée prise en charge. ***Remarque :*** *Les cartes Visa et Mastercard doivent être insérées dans le terminal.* Vous pouvez offrir jusqu'à cinq options de remise en argent au client, selon votre configuration. ▪ **Jusqu'à trois montants préétablis de remise en argent.** Par exemple, 40 $, 60 $ et 100 $. Le client appuie sur le montant de remise en argent pour le sélectionner. ▪ **Aucune remise**. Le client appuie sur le bouton **Aucune remise** à l'écran ou sur la touche 1 du clavier. ▪ **Un autre montant**. Le client appuie sur la touche **$** ou sur la touche 2 du clavier, puis saisit le montant de la remise en dollars, puis appuie sur **OK**. Le montant doit être établi en tranches de 10 $.
Des frais supplémentaires s'appliquent. Voulez-vous continuer?	L'écran s'affiche lorsqu'un client utilise une carte de débit *Interac* et que vous avez activé la fonction des frais supplémentaires sur le terminal. Deux choix de réponse s'offrent au client : ▪ Pour accepter les frais supplémentaires, le client appuie sur **Oui**. ▪ Pour annuler la transaction, le client appuie sur **Non**.
Quel compte souhaitez-vous utiliser?	L'écran s'affiche lorsqu'un client utilise une carte de débit *Interac*. Le client appuie sur **1 Chèques** ou **2 Épargnes** à l'écran ou sur le chiffre correspondant du clavier.

Invite du client	Action du client
Quelle devise souhaitez-vous utiliser?	L'écran s'affiche lorsque la fonction de conversion de devise dynamique (CDD) est activée et que le client a glissé ou inséré une carte de débit ou une carte de crédit internationale Visa ou Mastercard. L'écran affiche le taux de change et les frais d'utilisation du service de CDD, ainsi que le montant total de l'achat dans la devise canadienne et celle de l'origine de la carte, par exemple : **1 N,NN CAD** **2 N,NN GBP** Le client appuie sur la devise de leur choix à l'écran ou sur le chiffre correspondant du clavier.
Entrez votre NIP.	L'invite s'affiche lorsque le client insère sa carte dans le lecteur de puce du terminal. Le client saisit son NIP, puis appuie sur **OK** à l'écran. Il peut également saisir son NIP en utilisant le clavier du terminal, puis appuyer sur la touche verte . ***Remarque :*** *Veuillez respecter la confidentialité du titulaire de carte et encouragez-le à protéger son NIP.*
Traitement en cours. Ne retirez pas votre carte.	Le message s'affiche lorsque le terminal est en cours de traitement d'un paiement. La phrase « Ne retirez pas votre carte » s'affiche seulement lorsque le client insère une carte à puce dans le terminal.
Approuvée. Veuillez retirer votre carte.	La transaction a été approuvée. Le client retire sa carte à puce du lecteur de carte.
Montant approuvé NN,NN $ **Montant à payer NN,NN $**	L'écran s'affiche lorsque le client utilise une carte prépayée pour acquitter une partie du montant total. ▪ Afin d'accepter le paiement partiel, appuyez sur **OK**. ▪ Afin d'annuler la transaction, appuyez sur **Annuler**.
Comment voulez-vous recevoir votre reçu? **1 Courriel, 2 Texto, 3 Imprimer et 4 Aucun.**	Le client choisit un format de reçu en appuyant sur une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.
Paiement approuvé.	Moneris a approuvé le paiement.
Remettez le terminal au commis.	Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte pour continuer.

Remboursement

Invite du client	Action du client
Remboursement total NN,NN $ **Présentez, insérez ou glissez votre carte.**	Le client présente, insère ou glisse sa carte. Le client peut également présenter son appareil mobile (p. ex. : un téléphone intelligent) ou un autre mode de paiement mobile. Pour les cartes UnionPay, seulement le glissement est disponible.
Quelle devise utiliser pour le remboursement?	L'écran s'affiche lorsque la fonction de conversion de devise dynamique est activée et que le client a acheté à l'aide d'une carte de débit ou une carte de crédit internationale Visa ou Mastercard. L'écran affiche le total du remboursement dans la devise canadienne et celle de l'origine de la carte, par exemple : **1 N,NN CAD** **2 N,NN GBP** Le client appuie sur la devise de leur choix à l'écran ou sur le chiffre correspondant du clavier.
Entrez votre NIP.	L'invite s'affiche seulement lorsqu'un remboursement est effectué et que le client utilise une carte de débit *Interac* ou UnionPay. Le client saisit son NIP, puis appuie sur **OK** à l'écran. Il peut également saisir son NIP en utilisant le clavier du terminal, puis appuyer sur la touche verte ○. ***Remarque :*** *Veuillez respecter la confidentialité du titulaire de carte et encouragez-le à protéger son NIP.*
Comment voulez-vous recevoir votre reçu? **1 Courriel, 2 Texto, 3 Imprimer et 4 Aucun.**	Le client choisit un format de reçu en appuyant sur une des options affichées à l'écran ou en appuyant sur le chiffre correspondant sur le clavier.
Remettez le terminal au commis.	Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte ○ pour continuer.

Annulation

Ces invites s'affichent seulement lorsque le client utilise une carte de débit *Interac* pour la transaction à annuler.

Invite du client	Action du client
Insérez ou glissez votre carte.	Le client insère ou glisse sa carte. La présentation n'est pas disponible.
Quel compte souhaitez-vous utiliser?	Le client appuie sur **1 Chèques** ou **2 Épargnes** à l'écran ou sur le chiffre correspondant du clavier.
Entrez votre NIP.	Le client utilise le clavier pour saisir son NIP, puis appuie sur la touche verte .
Remettez le terminal au commis.	Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte pour continuer.

Reçus

Traiter les reçus d'une transaction

Copie du client

Le client peut recevoir son reçu de quatre façons : **1 Courriel**, **2 Texto**, **3 Imprimer** et **4 Aucun**, selon votre configuration des options de réception de reçu. Pour toutes options de reçu, voir « Paramètres de reçu dans le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^MD^ : Configurer votre logiciel*** à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m**.

Option du client	Action du commerçant
1 Courriel	Vous n'avez aucune mesure à prendre. Moneris ne sauvegarde pas l'adresse courriel du client. Chaque client devra donc saisir son adresse courriel à chaque fois qu'il veut recevoir son reçu par courriel.
2 Texto	Vous n'avez aucune mesure à prendre. Moneris ne sauvegarde pas le numéro de téléphone du client. Chaque client devra donc saisir son numéro de téléphone à chaque fois qu'il veut recevoir son reçu par texto.
3 Imprimer	La copie du reçu du client sera imprimée par le terminal, suivi d'un délai de trois secondes, que vous pouvez modifier. Le délai vous donne le temps de détacher le reçu avant que la copie du commerçant commence à être imprimée. Remettez au client sa copie, mais notez que : ▪ Si une ligne de signature du commerçant est imprimée sur la copie, vous devez la signer avant de la remettre au client.
4 Aucun	Vous n'avez aucune mesure à prendre.

Copie du commerçant

La copie du reçu du commerçant s'imprime après celle du client. Conservez toujours la copie du commerçant pour vos dossiers, mais veuillez noter que :

- Si l'écran l'indique, demandez au client de signer votre copie du reçu, puis appuyez sur OK.

  Remarque : *Pour les transactions UnionPay, obtenez toujours la signature du client sur la copie du commerçant.*

- Vous n'avez pas besoin d'obtenir la signature si les messages suivants s'affichent :
  - VÉRIFIÉE PAR NIP
  - AUCUNE SIGNATURE REQUISE

Réimprimer les reçus

Réimprimer la copie du commerçant et celle du client pour la dernière transaction

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Réimpression**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.
   - Le menu Réimpression s'affiche.
2. Appuyez sur **Réimprimer le dernier reçu**.

   Le terminal imprime la copie du client, s'arrête (pour que vous puissiez détacher la copie du client), puis imprime la copie du commerçant.

Réimprimer la copie du commerçant et celle du client pour une transaction précédente

1. À partir du Menu principal, appuyez sur **Réimpression**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.

   Le menu Réimpression s'affiche.
2. Appuyez sur **Chercher le reçu à réimprimer**.

   L'écran de recherche s'affiche.
3. Sélectionnez l'un des trois champs de recherche et saisissez une valeur pour rechercher la transaction :
   - le numéro de séquence;
   - les quatre derniers numéros de la carte;
   - la date de transaction.
4. Après avoir saisi les critères de recherche, appuyez sur **OK** pour continuer.

   Le terminal affiche toutes les transactions qui correspondent à vos critères de recherche.
   - Si les résultats dépassent le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.

   Pour lancer une autre recherche, appuyez sur **Retour**.

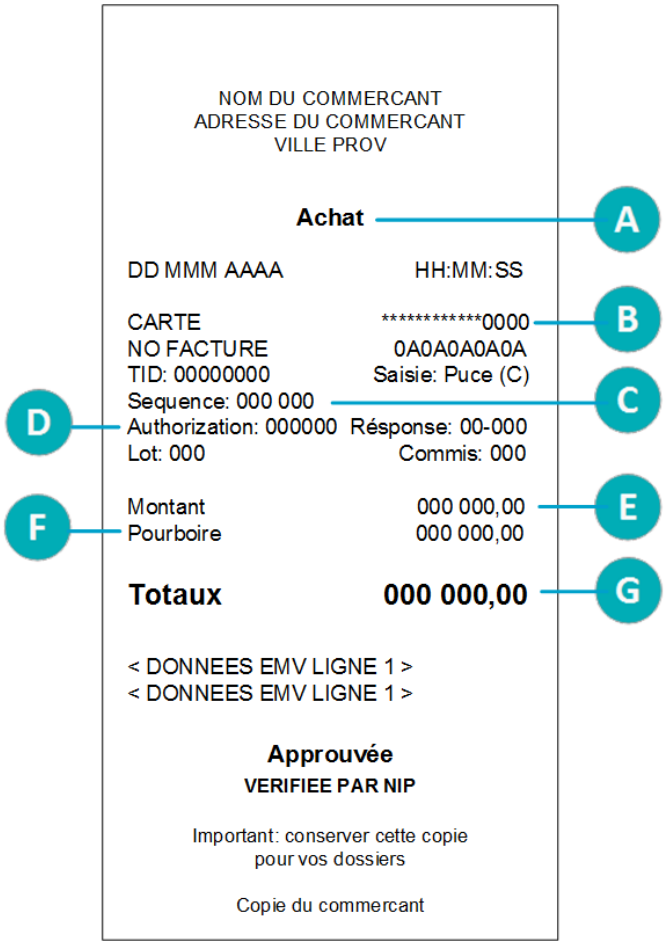
   Afin d'annuler la recherche et de retourner à l'écran de veille, appuyez sur **Annuler**.
5. Appuyez sur la transaction pour laquelle vous voulez imprimer les reçus.

   Le terminal imprime la copie du client, s'arrête (pour que vous puissiez détacher la copie du client), puis imprime la copie du commerçant.

Exemples de reçu

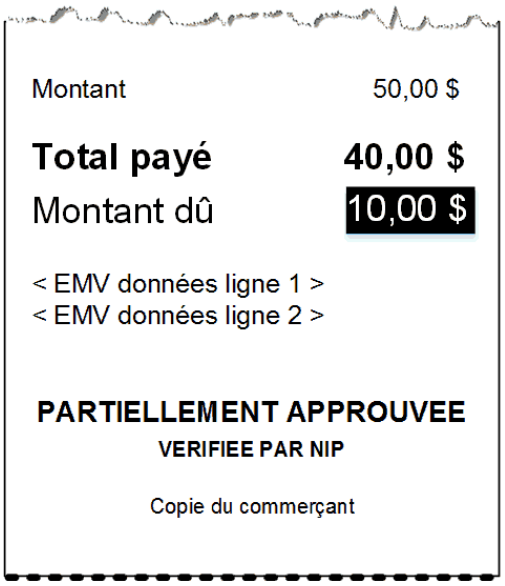
Ces exemples de reçu vous aident à repérer le numéro d'autorisation (pour le remboursement) ou le numéro de séquence (pour l'annulation et la conclusion).

Reçu original



Élément	Description
A	Type de transaction. Par exemple, achat, remboursement ou préautorisation.
B	Type de carte et numéro de carte. Les exemples de types de cartes comprennent Visa, Mastercard et American Express. Le numéro de carte est masqué : un astérisque est imprimé au lieu des chiffres du numéro de carte, sauf pour les quatre derniers.
C	Numéro de séquence. Utilisez ce numéro pour traiter une annulation ou une conclusion.
D	Numéro d'autorisation. Utilisez ce numéro pour traiter un remboursement.
E	Montant. Il s'agit du montant de la transaction en dollars.
F	Pourboire. Cette ligne s'affiche si vous avez activé la fonction de pourboire.
G	Total. Il s'agit du montant total de l'achat, y compris le pourboire.

Reçu de paiement partiel



Signer un reçu de carte de crédit

Masquage de numéro de carte

Lorsque les numéros de carte sont imprimés sur les reçus, tous les chiffres sont masqués sauf les quatre derniers. Masquer les chiffres remplace ceux-ci par des astérisques (p. ex. : **********1234). La date d'expiration de la carte n'est imprimée sur aucune copie de reçu. Ces mesures aident à éviter la fraude.

Rapports

Vous pouvez consulter de multiples rapports sur votre terminal, avec l'option de les imprimer. Ces rapports contiennent :

- les détails et les totaux des transactions en fonction des divers critères de recherche;
- les paramètres et les registres du terminal.

Afin d'afficher le menu des rapports : À partir du Menu principal, appuyez sur **Rapports,** puis sur **Transactions** ou **Paramètres**.

Production de rapports dans Marchand Direct

En plus de pouvoir consulter les rapports sur votre terminal de Moneris, vous pouvez le faire en ligne en ouvrant votre session dans Marchand Direct. (Consultez les instructions d'inscription au section « S'inscrire à Marchand Direct » dans le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^{MD} : Configurer votre logiciel*** à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m**). Marchand Direct vous permet de consulter et de télécharger les rapports de transactions par lot, date, ID de commis ou numéro d'appareil. Vous pouvez également consulter et télécharger les rapports mensuels réguliers des commerçants ainsi que les rapports spéciaux.

Pour ouvrir une session :

1. Consultez le site **moneris.com**.
2. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **S'inscrire.**
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Marchand Direct**.
4. Saisissez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe.

Rapports de transactions

Lorsque les numéros de carte sont imprimés sur les rapports, ils sont masqués ou coupés. Masquer les chiffres remplace ceux-ci par des astérisques (p. ex. : **********1234). Lorsque le numéro de la carte est coupé, seulement les quatre derniers chiffres s'affichent à l'impression (ex. : 1234). La date d'expiration n'est pas imprimée dans les rapports. Ces mesures aident à éviter la fraude.

Rapport sur les totaux des commis

Créez ce rapport afin de voir les totaux des transactions pour chaque commis ou pour l'ensemble des commis.

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions** > **Totaux des commis**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.

   Il est possible que le terminal affiche le message **Traitement en cours, veuillez patienter** pendant qu'il se connecte au serveur de traitement de Moneris pour récupérer la liste de commis.

2. Sélectionnez les commis à inclure dans le rapport :
   - Pour sélectionner un ou plusieurs commis individuellement, appuyez sur la bascule correspondante;
   - Pour sélectionner tous les commis, appuyez sur la bascule de **Tous les commis**. Ceci désélectionnera les commis individuellement.
3. Appuyer sur **OK** afin de créer le rapport.
4. Le terminal affiche le rapport à l'écran.
   - Si le rapport dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.

   Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.

   Afin de consulter le rapport d'un autre commis ou ensemble de commis, appuyez sur **Retour**.

   Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Transactions », appuyez sur **OK**.

Rapport sur les totaux du terminal

Créez ce rapport pour consulter les totaux des transactions du lot actuel ou d'une date définie. Les totaux sont affichés par marque de carte, avec un total global marqué à la fin.

Remarque : *Les totaux des transactions sont effacés lorsque le lot est fermé. Si vous voulez imprimer le rapport sur les totaux des transactions, assurez-vous de le faire avant de fermer le lot.*

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions > Totaux du terminal**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.

   L'écran de recherche **Totaux du terminal** s'affiche.
2. Sélectionnez le champ **Option** afin de déployer la liste déroulante, puis appuyez sur le type de recherche que vous voulez effectuer.
   - Par date : Appuyez sur **Date** afin de consulter les totaux d'une date définie.

     Afin de saisir ou de changer la date, sélectionnez le champ de date, saisissez une nouvelle date au moyen du clavier du terminal, puis appuyez sur **OK**.
   - Par lot : Appuyez sur **Lot complet** afin de consulter les totaux du lot actuel.
3. Appuyer sur **OK** afin de créer le rapport.
4. Le terminal affiche le rapport à l'écran.
   - Si le rapport dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.
   - Si aucun total ou aucune transaction ne s'affiche, aucune transaction approuvée n'a été traitée à la date définie ou le lot actuel est vide.

   Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche **1** du clavier.

   Afin de modifier le type de recherche, appuyez sur **Retour**.

   Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Transactions », appuyez sur **OK**.

Rapport de transactions détaillées

Créez ce rapport pour voir les détails de toutes les transactions du lot actuel ou toutes les transactions traitées à une date définie.

Remarque : *Les détails des transactions sont effacés lorsque le lot est fermé. Si vous voulez imprimer le rapport des transactions, assurez-vous de le faire avant de fermer le lot.*

Ce rapport imprime également les totaux des transactions à la fin des détails des transactions. Si vous souhaitez consulter les totaux seulement, créez un Rapport sur les totaux du terminal (voir la page 39).

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions** > **Renseignements relatifs à la transaction**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.

   L'écran de recherche **Renseignements relatifs à la transaction** s'affiche.
2. Sélectionnez le champ **Option** afin de déployer la liste déroulante, puis appuyez sur le type de recherche que vous voulez effectuer.
   - Par date : Appuyez sur **Date** afin de consulter les détails des transactions d'une date définie.

     Afin de saisir ou de changer la date, sélectionnez le champ de date, saisissez une nouvelle date au moyen du clavier du terminal, puis appuyez sur **OK**.
   - Par lot : Appuyez sur **Lot complet** afin de consulter les détails de toutes les transactions du lot actuel.
3. Appuyer sur **OK** afin de créer le rapport.
4. Le terminal affiche le rapport à l'écran.
   - Si le rapport dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.
   - Si aucune transaction ne s'affiche, aucune transaction approuvée n'a été traitée à la date définie ou le lot actuel est vide.

   Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche **1** du clavier.

   Afin de modifier le type de recherche, appuyez sur **Retour**.

   Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Transactions », appuyez sur **OK**.

Rapport de transactions préautorisées

Créez ce rapport pour voir les transactions préautorisées ouvertes. Ces transactions n'ont toujours pas été conclues ou annulées.

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions** > **Préautorisation**.

   Le terminal affiche les transactions préautorisées ouvertes.
   - Si le rapport dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.

   Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche **1** du clavier.

   Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Transactions », appuyez sur **OK**.

Rapport sur les totaux des pourboires

Créez ce rapport pour voir les totaux des pourboires de l'ensemble du lot ou à une date définie. Vous pouvez consulter les totaux des pourboires pour chaque commis ou pour l'ensemble des commis.

Remarque : *Les totaux des pourboires sont effacés lorsque le lot est fermé. Si vous voulez imprimer le rapport sur les totaux des pourboires, assurez-vous de le faire avant de fermer le lot.*

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports > Transactions** > **Totaux des pourboires**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.

   L'écran de recherche **Totaux des pourboires** s'affiche.
2. Sélectionnez le champ **Option** afin de déployer la liste déroulante, puis appuyez sur le type de recherche que vous voulez effectuer.
   - Appuyez sur **Date** afin de consulter les totaux des pourboires d'une date définie dans le lot actuel.

     Afin de saisir ou de changer la date, sélectionnez le champ de date, saisissez une nouvelle date au moyen du clavier du terminal, puis appuyez sur **OK**.
   - Appuyez sur **Lot complet** afin de consulter les totaux des pourboires de toutes les transactions du lot actuel.
3. Appuyez sur **OK** pour continuer.

   Le terminal affiche la liste de tous les commis.
4. Sélectionnez les commis à inclure dans le rapport :
   - Pour sélectionner un ou plusieurs commis individuellement, appuyez sur la bascule correspondante;
   - Pour sélectionner tous les commis, appuyez sur la bascule de **Tous les commis**.
5. Appuyer sur **OK** afin de créer le rapport.

   Le terminal affiche le rapport à l'écran.
   - Si le rapport dépasse le bas de l'écran, faites glisser l'écran vers le haut pour tout voir.

   Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche **1** du clavier.

   Afin de consulter le rapport d'un autre commis ou ensemble de commis, appuyez sur **Retour**.

   Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Transactions », appuyez sur **OK**.

Rapports des paramètres

Consultez ou imprimez ces rapports afin de voir les paramètres de votre terminal.

Rapport du terminal de base

Créez ce rapport pour obtenir des renseignements de base à propos de votre terminal, notamment l'ID du terminal, l'ID de commerçant et la version du logiciel.

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports**, sur **Paramètres**, puis sur **Terminal de base**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.

   Le terminal affiche le rapport du terminal de base.
2. Vous pouvez consulter et imprimer le rapport.

   Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.

   Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de « Paramètres », appuyez sur **OK**.

Rapport amélioré

Utilisez ce rapport pour consulter les renseignements détaillés au sujet des paramètres de votre terminal.

1. Dans le Menu principal, appuyez sur **Rapports**, sur **Paramètres**, puis sur **Rapport amélioré**.
   - Répondez à toutes les invites de sécurité (voir la page 10) qui s'affichent à l'écran.

   Le terminal affiche le rapport de configuration du terminal.
2. Vous pouvez consulter et imprimer le rapport.

   Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.

   Afin de quitter l'écran et de retourner au menu des rapports de **«** Paramètres », appuyez sur **OK**.

Procédure de fin de journée

Les transactions, de débit et crédit, traitées sur votre terminal sont sauvegardées dans un lot. Le lot doit être fermé afin que Moneris puisse transférer les fonds de ces transactions dans votre compte d'entreprise. Il existe deux façons de fermer le lot : la fermeture par le système et la fermeture par le commerçant.

Fermeture par le système

Si votre compte est configuré pour la fermeture par le système, Moneris fermera automatiquement votre lot à chaque fin de journée. Si vous voulez vérifier vos totaux de transaction pour la journée, suivez ces étapes.

1. Consultez le rapport « Totaux du serveur ».

   Remarque : *Le rapport « Totaux du serveur » doit être accédé avant 23 h, heure locale, c'est-à-dire avant que Moneris ferme votre lot. Vous pouvez également consulter (et télécharger) le rapport des Totaux du serveur en ligne à partir de 7 h 00 le jour suivant en ouvrant votre session dans Marchand Direct et en sélectionnant* ***Menu du relevé quotidien des opérations****, puis* ***Relevé sommaire de lot quotidien****.*

   a. À partir du Menu principal, appuyez sur **Fin de journée**, puis sur **Totaux du serveur**.

      Après avoir communiqué avec le serveur de traitement de Moneris, le terminal affiche les totaux de toutes les transactions du lot actuel sauvegardés par le serveur.

   b. Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.

   c. Appuyez sur **OK** pour retourner au menu « Fin de journée ».

   d. Comparez les totaux du serveur Moneris avec ceux de vos reçus ou autres documents opérationnels. Si vous remarquez des écarts, suivez les étapes ci-dessous. Sinon, aucune autre mesure n'est nécessaire.

2. Consultez le rapport « Renseignements relatifs à la transaction » afin de trouver la transaction ou les transactions manquante(s).

   a. À partir du menu « Fin de journée », appuyez sur **Renseignements relatifs à la transaction**.

      L'écran de recherche « Renseignements relatifs à la transaction **»** s'affiche.

   b. Appuyez sur **Option**, sur **Lot complet**, puis sur **OK**.

      Le terminal affiche les détails des dernières 500 transactions, avec les totaux, comme sauvegardés au terminal.

   c. Pour chaque transaction manquante, cherchez la date, l'heure, le montant, et les 4 derniers chiffes du numéro de carte.

3. Communiquez sans frais avec le service à la clientèle de Moneris en composant le **1 866 319-7450**, maintenant ou le prochain jour ouvrable, pour de l'aide par rapport à la concordance.

   a. Dans les options du menu téléphonique, choisissez « Demande de nature financière ». Vous devrez nous donner les renseignements obtenus à l'étape 2c. Vous pouvez les trouver à l'écran « Renseignements relatifs à la transaction ».

b. Si le terminal affiche toujours l'écran « Renseignements relatifs à la transaction » suite à votre conversation avec Moneris, appuyez deux fois sur la touche jaune < afin de retourner au menu « Fin de journée ».

Fermeture par le commerçant

Si vous ne souhaitez pas qu'on ferme votre lot automatiquement chaque jour, communiquez avec le service à la clientèle de Moneris pour discuter la fermeture par le commerçant. Si votre compte est configuré pour la fermeture par le commerçant, vous devez vérifier les totaux des transactions et fermer le lot vous-même en utilisant le terminal.

Dépannage

Messages d'erreur du terminal V400m

Un message s'affiche à l'écran si une erreur survient. Dans le tableau ci-dessous, repérez le message d'erreur qui s'affiche sur le terminal et essayez la solution. Si le message d'erreur s'affiche à nouveau, communiquez avec le service à la clientèle en composant le **1 866 319-7450**.

Tous les messages d'erreur apparaissent en ordre alphabétique.

Message d'erreur	Problème et solution
Aucun commis trouvé	Ce message d'erreur s'affiche lorsque vous essayez de créer un rapport trié par ID de commis, mais le terminal est incapable de trouver un commis. Appuyez sur **Retour** afin de passer en revue votre recherche. Appuyez sur **Annuler** afin d'annuler le rapport. Consultez « Paramètres de commis » dans le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^{MD} : Configurer votre logiciel*** à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m** afin de voir si vous avez créé des IDs de commis (cherchez « Afficher les ID de commis »).
Connexion impossible.	Passez au message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur ».
Désolé, nous sommes incapables de fermer votre lot. / Échec de la fermeture de lot **Veuillez réessayer plus tard.**	Ce message s'affiche lorsque vous essayez de fermer le lot, mais le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de traitement de Moneris. Réessayez de fermer le lot plus tard. Si le message d'erreur s'affiche à nouveau, consultez le message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » à la page suivante.
Désolé, nous sommes incapables de fermer votre lot. / Échec de la fermeture de lot **Veuillez réessayer plus tard.**	Ce message s'affiche lorsque vous essayez de fermer le lot, mais le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de traitement de Moneris. Réessayez de fermer le lot plus tard. Si le message d'erreur s'affiche à nouveau, consultez le message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » à la page suivante.
Désolé, votre liste de commis est introuvable. **Veuillez réessayer plus tard.**	Ce message s'affiche lorsque vous demandez un rapport trié par ID de commis, mais le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de traitement de Moneris afin d'obtenir les renseignements des commis. Réessayez de créer le rapport plus tard. Si le message d'erreur s'affiche à nouveau, consultez le message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » à la page suivante.

Message d'erreur	Problème et solution
Désolé, nous ne parvenons pas à obtenir vos totaux. **Veuillez réessayer plus tard.**	Ce message s'affiche lorsque vous essayez de fermer le lot ou de créer un rapport sur les totaux, mais le terminal est incapable de communiquer avec le serveur de traitement de Moneris. Réessayez de fermer le lot ou de créer le rapport plus tard. Si le message d'erreur s'affiche à nouveau, consultez le message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » à la page suivante.
Impossible de se connecter au serveur	Le terminal ne peut pas établir une connexion au serveur ou au nuage de Moneris. Pour une connexion au réseau **4G**, suivez les étapes ci-dessous : 1. Appuyez sur **OK** ou sur la touche verte afin de fermer le message d'erreur. 2. Vérifiez le niveau de chargement de la pile et chargez-la si nécessaire. Au besoin, consultez Utilisation de la pile à la page 13. 3. Confirmez la connexion de votre terminal à un réseau cellulaire 4G/3G en vérifiant que le symbole 4G ou 3G s'affiche dans la barre d'état. (Consultez Indicateur de réseau à la page 12 pour obtenir les directives.) 4. Vérifiez la force du signal de votre connexion cellulaire (nombre de barres). Vous aurez au moins deux barres pour communiquer avec Moneris. 5. Si le message d'erreur continue toujours, redémarrez votre terminal. Consultez les directives dans les sections Mise hors tension et Mise sous tension à la page 14. Pour une connexion à un réseau **Wi-Fi,** suivez les étapes ci-dessous : 1. Appuyez sur **OK** ou sur la touche verte afin de fermer le message d'erreur. 2. Vérifiez le niveau de chargement de la pile et chargez-la si nécessaire. Au besoin, consultez Utilisation de la pile à la page 13. 3. Assurez-vous que votre réseau Wi-Fi est fonctionnel. Communiquez avec votre fournisseur de service Internet ou le centre de service de votre réseau, au besoin. 4. Examinez la configuration du réseau Wi-Fi de votre terminal. Assurez-vous que la connexion du terminal au réseau souhaité est bien configurée (p. ex. communication par adresse IP statique ou dynamique, et configuration DNS manuelle ou automatique). Au besoin, consultez le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^{MD} : Configurer votre logiciel*** à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m**. 5. Confirmez que votre terminal est à la portée de votre routeur sans fil ou de tout autre équipement réseau. 6. Redémarrez votre terminal. Consultez les directives dans les sections Mise hors tension et Mise sous tension à la page 14.

Message d'erreur	Problème et solution
Impossible de se connecter au nuage.	Passez au message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » ci-dessus.
Veillez à ce que votre appareil soit connecté à Internet.	Passez au message d'erreur « Impossible de se connecter au serveur » ci-dessus.

Problèmes d'équipement

Si le terminal n'affiche pas de message d'erreur, mais ne fonctionne pas correctement, examinez cette liste de problèmes d'équipement pour trouver des solutions proposées.

Les problèmes sont affichés en ordre alphabétique.

Problème	Solution
Reçus et rapports vides. Le terminal imprime des reçus et des rapports vides.	Le rouleau de papier est à l'envers. Pour réinstaller le rouleau de papier, consultez la section « Installation du rouleau de papier » dans le guide ***Terminal V400m avec Moneris Core^{MD} : Installer votre matériel*** à l'adresse **moneris.com/soutien-v400m**.

Autres problèmes

Problème	Solution
Le terminal ne vous permet pas de saisir les numéros de carte manuellement.	L'option de saisir le numéro de carte manuellement n'est pas offerte pour les transactions où la carte est présente (en personne). Si la présentation, l'insertion ou le glissement de la carte échouent, demandez au client d'utiliser une autre carte ou un autre mode de paiement. Si le client n'est pas présent (par exemple, les commandes Internet ou les commandes par téléphone), vous pouvez suivre une transaction carte-absente.

Soutien aux commerçants

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

Nous ne sommes qu'à un clic près.

- Visitez **moneris.com/soutien-v400m** pour :
  - télécharger ce guide et d'autres ressources;
  - consultez le ***Manuel d'utilisation du terminal V400m de Moneris*** afin d'obtenir de l'information détaillée sur toutes les options du terminal et comment les utiliser.
- Visitez **magasin.moneris.com** pour acheter vos fournitures pour point de vente et vos rouleaux de papier.
- Visitez **ressources.moneris.com** pour obtenir des conseils d'affaires, des nouvelles et des tendances au sujet de l'industrie du paiement, des histoires de réussite des clients, ainsi que des rapports trimestriels et des aperçus.

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

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

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez?

Appelez le service à la clientèle de Moneris (ouvert en tout temps) au **1 866 319-7450**. Un agent sera ravi de vous aider.

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

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

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

© 2019 Corporation Moneris Solutions, 3300, rue Bloor Ouest, Toronto (Ontario), M8X 2X2. Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de diffuser le présent document, que ce soit en partie ou en totalité, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris par photocopie, sans l'autorisation de Corporation Solutions Moneris. Le présent document est uniquement fourni à titre informatif. Ni Corporation Solutions Moneris ni l'une de ses sociétés affiliées ne sont responsables de tout dommage direct, indirect, accessoire, consécutif ou exemplaire découlant de l'utilisation de tout renseignement contenu dans le présent document. Ni Moneris, ni l'une de ses sociétés affiliées, ni l'un de ses ou de leurs concédants ou titulaires de licence, prestataires de services ou fournisseurs ne garantit ni ne fait de déclaration concernant l'utilisation ou les résultats découlant de l'utilisation des renseignements, du contenu et du matériel se trouvant dans le présent guide en ce qui a trait à leur bien-fondé, leur exactitude, leur fiabilité ou autrement.

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

V400m Utiliser votre terminal FR (12/2019)