



Borne Moneris^{MD}

Guide de référence



Version de la documentation : 3.1
Date de documentation : 30 juillet 2024

Table des matières

1.0	Introduction.....	3
1.1	Préparation de l'installation	3
1.2	Nettoyage de la borne	4
1.3	Communication.....	4
1.4	Transactions.....	4
2.0	La borne Samsung.....	5
2.1	Principales caractéristiques	5
2.2	Remplacement du papier de l'imprimante thermique (Samsung).....	6
3.0	La borne Sunmi	7
3.1	Principales caractéristiques	7
3.2	Remplacement du papier de l'imprimante thermique (Sunmi).....	8
4.0	Dépannage	9
4.1	Le clavier NIP P400	9
4.2	La borne.....	10
5.0	Soutien aux commerçants.....	11
5.1	La borne Moneris propulsée par UEAT	11
5.2	La borne Moneris —Application POS de fournisseur indépendant de solutions	11

1.0 Introduction

La borne Moneris permet à vos clients de passer des commandes par eux-mêmes. Le libre-service peut augmenter vos ventes, votre efficacité et votre satisfaction client tout en réduisant votre dépendance envers les employés de première ligne.

Le kiosque Moneris est composé de trois composantes :

- Le boîtier et son imprimante et scanner associés (fabriqués par Samsung ou Sunmi)
- L'application de point de vente (PDV) qui apparaît à l'écran. Vos clients interagissent avec l'application pour passer des commandes et effectuer des achats. L'application PDV peut être développée par UEAT ou par un fournisseur de solutions indépendant.
- Le clavier NIP (P400) que vos clients utiliseront pour entrer leur carte de paiement.

Utilisez ce guide de référence pour :

- Commencer à préparer votre site pour l'installation
- En savoir plus sur les kiosques Samsung et Sunmi
- Effectuer des tâches courantes comme remplacer le rouleau de papier dans l'imprimante de reçus
- Dépanner le clavier NIP P400 ou le kiosque

1.1 Préparation de l'installation

Un technicien de Moneris vous rendra visite pour s'assurer que votre site est prêt pour l'installation réussie du kiosque. Avant l'arrivée du technicien, vous pouvez passer en revue les questions et les exigences suivantes et commencer à vous préparer :

Question / exigence	Votre réponse
Où sera situé le kiosque? Il doit y avoir au moins 1 m ² d'espace autour du kiosque.	
Type d'installation : comptoir, montage mural ou piédestal? Remarque : Installation du comptoir non disponible pour le kiosque Sunmi.	
L'emplacement proposé est-il propre et exempt d'obstacles?	
Pour l'installation de piédestal, la surface au sol est-elle plate?	
Un service Internet est-il disponible sur place?	
Y a-t-il un port Ethernet fonctionnel et un câblage disponible à moins de 2 mètres du kiosque? Pour le kiosque Sunmi, 2 ports Ethernet sont requis.	
Y a-t-il une prise de courant de 120 V disponible à moins de 2 pieds de l'emplacement du kiosque? Pour le kiosque Sunmi, 2 prises A/C sont requises.	

1.2 Nettoyage de la borne

Lors du nettoyage de l'écran de la borne :

1. **Débranchez** la borne avant de la nettoyer.
2. **Ne pulvérisez pas** d'eau ou de solutions de nettoyage directement sur l'écran.
3. **Utilisez un chiffon humide** avec des fibres ultrafines et essuyez délicatement la surface de l'écran.
4. **Utilisez un chiffon sec** pour enlever l'excès d'humidité ou les traces.

1.3 Communication

La borne doit être connectée à votre réseau via un câble Ethernet. Votre réseau doit avoir accès à Internet pour permettre à l'application PDV du kiosque et au clavier NIP de paiement de communiquer avec le fournisseur de l'application PDV et avec Moneris.

1.4 Transactions

Achat	Vos clients utiliseront le kiosque et son clavier NIP intégré pour payer leurs commandes. Seules les transactions d'achat peuvent être traitées à l'aide du kiosque et du clavier NIP.
Remboursement	Utilisez votre terminal de comptoir Moneris (par exemple, Moneris Go ou Go Plus) pour traiter un remboursement indépendant. Pour obtenir de l'aide à ce sujet, visitez la page de soutien de Moneris à moneris.com/soutien et cherchez votre terminal particulier.

2.0 La borne Samsung

2.1 Principales caractéristiques

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



Lettre	Composante matériel	Fonction
A	Écran du terminal	Affiche les renseignements et vous permet d'entrer des renseignements en touchant l'écran
B	Socle du terminal (avec un appareil P400)	L'appareil P400 permet au client d'entrer sa carte de paiement pour le traitement des transactions.
C	Imprimante thermique	Imprime des reçus et des rapports
D	Lecteur de codes QR et de codes à barres	Lit des codes QR et des codes à barres

2.2 Remplacement du papier de l'imprimante thermique (Samsung)



1. Ouvrez le tiroir contenant l'imprimante thermique
2. Levez le levier orange pour ouvrir le guide-papier articulé.



3. Insérez le rouleau de papier en vous assurant qu'il se déroule vers le bas.



4. Faites passer le papier dans l'ouverture de l'imprimante.
5. Fermez le guide-papier en appuyant sur celui-ci jusqu'à ce qu'il se verrouille en place.
6. Refermez le tiroir contenant l'imprimante thermique. Le papier devrait automatiquement en sortir.

3.0 La borne Sunmi

3.1 Principales caractéristiques

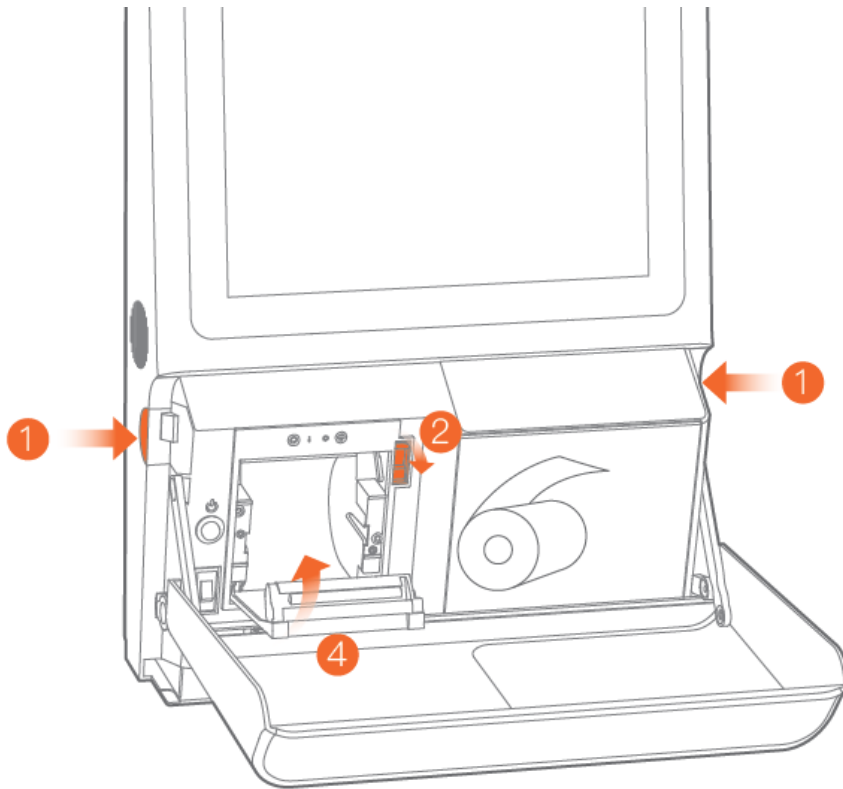
- Conception compacte qui offre plusieurs options d'installation :
 - Sur un présentoir de plancher (sans table)
 - Sur un présentoir de plancher (avec table)
 - Sur le mur
- Lecteur de carte (clavier NIP P400)
- Imprimante de reçus thermique intégrée
- Écran tactile de 24 po

Lettre	Composante matériel	Fonction
A	Écran du terminal	Affiche les renseignements et vous permet d'entrer des renseignements en touchant l'écran
B	Clavier NIP (Pas montré ici)	L'appareil P400 permet au client d'entrer sa carte de paiement pour le traitement des transactions. L'appareil serait connecté au côté du kiosque à l'aide d'un support spécial.
C	Imprimante thermique	Imprime des reçus et des rapports
D	Lecteur de codes QR et de codes à barres	Lit des codes QR et des codes à barres



3.2 Remplacement du papier de l'imprimante thermique (Sunmi)

Installez le rouleau de papier en suivant ces étapes.




1. Appuyer sur les boutons des deux côtés de l'unité en même temps pour ouvrir le panneau avant.
2. Pousser le levier de l'imprimante vers le bas pour ouvrir le compartiment à papier.
3. a. Insérez le rouleau de papier dans le compartiment de façon à ce qu'il se déroule vers vous et à partir du haut.
b. Passez le papier dans la fente du compartiment de logement du papier.
4. Fermer la porte du compartiment de papier et appuyer sur les deux côtés pour le fixer.
5. Si l'appareil est sous tension, le coupe-papier coupera tout excès de papier.
6. Fermez le panneau avant.

4.0 Dépannage

4.1 Le clavier NIP P400

Le clavier NIP P400 est utilisé uniquement afin de permettre les clients à entrer leurs cartes de paiement pour payer les achats. On ne peut pas traiter des remboursements en utilisant le clavier NIP P400. Référez-vous au sujet [Transactions](#) à la page 4.

Problème	Solution
Écran blanc/figé	Assurez-vous que le clavier NIP est bien branché à la prise électrique.
Annulée	La transaction a été annulée par le client. Relancer la transaction depuis l'application du kiosque.
Problèmes de connectivité	<ul style="list-style-type: none">• Assurez-vous que le kiosque / le clavier est bien branché au port réseau.• Assurez-vous qu'il existe une connectivité Internet entre le routeur et le kiosque.
Impossible de glisser une carte à puce dans le lecteur de bande magnétique	Demandez au client de terminer la transaction en utilisant une autre méthode : <ul style="list-style-type: none">• Paiement sans contact• En insérant la carte à puce
Carte retirée	La carte à puce a été retirée lors de la transaction. 1. Appuyez sur la touche verte  afin de faire disparaître le message d'erreur. 2. Recommencez la transaction depuis l'application du kiosque .
Carte non acceptée. Veuillez essayer de nouveau.	Essayez de présenter, d'insérer ou de glisser la carte de nouveau. Si le message s'affiche de nouveau, demandez au client d'utiliser un autre mode de paiement.
NIP incorrect	Le NIP saisi par le client ne correspond pas au NIP associé à la carte. Demandez-lui de le saisir de nouveau.
Aucune carte détectée	La demande de transaction a expiré à l'écran « Présentez, insérez ou glissez votre carte » puisqu'aucune carte n'a été utilisée. Assurez-vous que le client est prêt à utiliser sa carte, puis essayez de traiter la transaction de nouveau.
Entrez de nouveau votre NIP	Le client a saisi un mauvais NIP. Demandez-lui de le saisir de nouveau.
Dernière tentative de NIP	La deuxième tentative de saisie du NIP pour cette transaction était incorrecte. Le client peut essayer une dernière fois.
Échec du paiement sans contact	Demandez au client d'essayer le paiement sans contact à nouveau. Si la tentative échoue à nouveau, demandez au client d'insérer sa carte dans le lecteur de carte à puce. Si la carte n'a pas de puce, demandez au client de glisser la carte.

4.2 La borne

Problème matériel	Solution
Allumer ou éteindre le kiosque	<p>La borne Samsung :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ouvrir le tiroir au niveau du lecteur de codes à barres pour accéder à l'imprimante.2. Appuyez une fois sur le bouton d'alimentation rond. <p>Remarque : Le moniteur et le clavier NIP s'illuminent lorsqu'ils sont allumés ou s'assombrissent lorsqu'ils sont éteints.</p> <p>La borne Sunmi :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ouvrir le panneau avant.2. Appuyez sur le bouton d'alimentation rond.
Le kiosque s'éteint tout seul	Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement connecté au produit et à la prise de courant.
Problèmes de connectivité	Vérifiez que le kiosque est connecté à Internet et que le routeur fonctionne.
Remplacer le papier	<p>L'imprimante manque de papier.</p> <p>Ouvrez le compartiment de l'imprimante du kiosque et remplacez le rouleau de papier. Pour obtenir des instructions, consultez:</p> <p><u>Remplacement du papier de l'imprimante thermique (Samsung)</u></p> <p><u>Remplacement du papier de l'imprimante thermique (Sunmi)</u></p>

5.0 Soutien aux commerçants

Si vous avez besoin d'aide, nous pouvons vous aider en tout temps.

5.1 La borne Moneris propulsée par UEAT

Contactez l'équipe de support UEAT :

- Par téléphone : 1-866-214-0061
- Par courriel : support@ueat.io

5.2 La borne Moneris —Application POS de fournisseur indépendant de solutions

Communiquez avec le service à la clientèle de Moneris (ouvert en tout temps) en composant sans frais le 1 866 319-7450.

Vous pouvez également nous envoyer un message sécuritaire en tout temps en ouvrant une session Marchand Direct^{MD} à l'adresse moneris.com/monmarchanddirect.

Si vous savez que le problème est lié à l'application de point de vente (PDV), contactez directement votre fournisseur indépendant.



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 de commerce déposées appartiennent à leurs titulaires respectifs.

© 2024 Corporation Solutions Moneris, 3300, rue Bloor Ouest, Toronto (Ontario), M8X 2X2. Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de diffuser le présent document, que ce soit en partie ou en totalité, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris par photocopie, sans l'autorisation de Corporation Solutions Moneris.

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

Votre traitement des 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 régie 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/fr-ca/juridiques/modalites 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.

(juillet 2024)